

Christel **Petitcollin**

SAVOIR ÉCOUTER, ÇA ***S'APPREND !***

Techniques simples et concrètes
pour bien communiquer



VISIT...

LANZAROTE
Caliente.COM

CHRISTEL PETITCOLLIN

Savoir écouter, ça s'apprend !

*Techniques simples et concrètes
pour bien communiquer*



jouvence
EDITIONS

miriam bartolo <miriam67b@aol.com>

Catalogue gratuit sur simple demande

ÉDITIONS JOUVENCE

Avenue Adrien-Jeandin 1

1226 Thonex — Suisse

Mail : info@editions-jouvence.com

Site : www.editions-jouvence.com

© Copyright 2012, Éditions Jouvence

© Édition numérique Jouvence, 2013

ISBN 978-2-88911-433-7

Illustrations intérieures : Fotolia © Kristina Afanas, [this page](#), [this page](#), [this page](#), [this page](#), [this page](#), [this page](#), [this page](#) ; © Yuri Arcus, [this page](#), 107 ; © auremar, [this page](#) ; © laurent hamels, [this page](#), [this page](#), [this page](#) ; © gilles lougassi, [this page](#).

Maquette de couverture : Dynamic 19, Thonon-les-Bains (74) *Mise en page* : Caroline Delavault

Tous droits de traduction, reproduction et adaptation réservés pour tous pays.

miriam bartolo <miriam67b@aol.com>

Sommaire

Introduction

I. Apprendre à apprendre

Les quatre étapes de l'apprentissage

1. Inconsciemment incompétent
2. Consciemment incompétent
3. Consciemment compétent
4. Inconsciemment compétent

II. Les postulats de base

Nous sommes tous égocentrés

Notre vision du monde est forcément subjective

Chaque comportement détient une intention positive

Dans tout crapaud sommeille un prince

III. Les positions de communication

La bulle

L'identification

La métaposition

La projection

→ Exercice

IV. Créer un rapport de confiance

V. L'écoute active

L'écoute totale

La reformulation

La reformulation interrogative

Les « oui, mais »

Les gens ne vont plus arrêter de parler

Les gens vont me confier des informations très personnelles

Et moi, personne ne m'écoute !

Les difficultés pratiques

Il ne me laisse pas en placer une

Mes reformulations sont périmées

Mon interlocuteur va s'en rendre compte

Reformuler, ça fait perroquet

→ Exercice

VI. Les blocages de l'écoute

L'ego envahissant

Finir les phrases de son interlocuteur

Rectifier les erreurs

Rappeler ses souvenirs

Laisser libre cours à sa curiosité

Donner des conseils personnels ou dicter des solutions

La dévalorisation de l'interlocuteur

Le déni ou la minimisation des propos tenus
Porter des jugements de valeur
Diagnostiquer du haut de son intelligence perspicace
Fuir les émotions
Noyer le problème dans les bons sentiments
Présenter son point de vue

VII. L'écoute non verbale

L'écoute visuelle
Écouter avec son corps
La synchronisation
La synchronisation sur la posture et les gestes
La synchronisation sur la voix
La synchronisation sur l'état d'esprit
La synchronisation sur la respiration
Cohérence et authenticité

Conclusion

miriam bartolo <miriam67b@aol.com>

Introduction

La communication est un mot très à la mode. Il est dans toutes les bouches. Mais sa signification est bien souvent galvaudée. Pour beaucoup de gens, « communiquer » signifie faire de la politique ou de la publicité, donc savoir diffuser des affiches, des tracs et des mailings, créer des spots pour la télévision ou la radio et maîtriser Internet, de la mise en ligne d'un site à la diffusion d'une newsletter. Dans cet ordre d'idées, pour bien communiquer, il faut posséder un fax, un mobile, un ordinateur ou un bon photocopieur et savoir faire fonctionner ces appareils pour se faire connaître d'un maximum de personnes.

Mais quel impact peut avoir un tract sur des gens dont on n'a pas pris le temps de connaître les valeurs et les priorités ? À quoi peut bien servir un téléphone portable si nous ne savons pas écouter nos interlocuteurs ? Quelle peut-être l'utilité de se connecter avec le monde entier lorsqu'on ne prend pas le temps d'être disponible pour ses proches ? Dans ces cas, les fax, les portables et même les webcams ne sont que des prothèses, inadaptées de surcroît, pour des handicapés de la communication.

Malades de solitude parce qu'incapables d'écoute, de partage et d'empathie, qu'est-ce que les humains iront encore inventer dans l'espoir de remplacer leurs yeux et leurs oreilles ?

Pourtant, nous le savons tous, la communication est une nécessité humaine. Elle est indispensable dans tous les secteurs de la vie : vie professionnelle, vie publique, vie privée. Elle concerne effectivement l'entreprise autant que la famille ou les mondes de la politique et de la publicité. Mais elle n'est primordiale que dans son sens de contact

humain. À chaque fois qu'une relation se détériore, on trouve en amont un manque de communication qui a laissé s'installer de part et d'autre des malentendus et des rancœurs. Les entreprises ne savent pas encore assez que leur chiffre d'affaires est bien plus directement lié à la qualité des rapports humains dans leurs bureaux qu'au montant affecté au budget « communication ».

Lors de mes conférences, je pose de temps en temps cette question : « Quels sont ceux d'entre vous qui se sont sentis écoutés et compris par leurs parents lorsqu'ils étaient enfants ou adolescents ? Levez la main, s'il vous plaît. » Dans le public, je ne vois se lever que quelques mains hésitantes. C'est une bien triste réalité : peu de gens se sont sentis accueillis par leur famille dans ce qu'ils vivaient et dans ce qu'ils avaient à dire. Et cela continue à l'âge adulte car chacun d'entre nous connaît au quotidien la frustration de ne pas se sentir entendu et compris, surtout lorsqu'il traverse des difficultés. Mais, inversement, si vous demandez aux gens s'ils savent écouter, la plupart d'entre eux vous affirmeront sincèrement que oui. « Moi, j'écoute très bien, mais pas les autres ! » D'où vient ce paradoxe ?

Il vient du fait que, depuis notre enfance, nous avons surtout appris à « décommuniquer » en croyant apprendre à communiquer ! Et les leçons de décommunication ont commencé très tôt. Prenons l'exemple d'un enfant disant : « Maman, je n'aime pas la viande. Elle a un drôle de goût. » Sa mère répondra probablement : « Mais si, elle est bonne. Mange ! » Ou bien l'enfant est tombé en courant. La paume de ses mains lui procure une sensation cuisante, très douloureuse – rappelez-vous seulement ! Il pleure et crie : « J'ai mal ! » Son père regarde les menottes, à peine égratignées et rétorque : « Mais non, tu n'as rien ! » Combien de fois, de cette façon ou d'une autre, notre vécu d'enfant, si important pour nous, a-t-il rencontré une oreille distraite ou amusée, un déni de notre souffrance, des leçons de morale ou, pire, la sensation d'une salissure – par exemple, des rires gras ou des réflexions déplacées sur notre premier grand amour. Les choses ont empiré à l'adolescence pour beaucoup d'entre nous qui se demandent encore aujourd'hui comment ils ont survécu à cette terrible période ! Au fil de ces années, nous avons ainsi observé, puis copié la façon de

faire de nos aînés en croyant apprendre les « bonnes » règles de la communication alors que nos aînés eux-mêmes souffraient en silence d'un terrible manque d'écoute et de partage. C'est malheureusement ce qu'ils nous ont transmis. Alors nous appliquons machinalement leurs façons de faire, sans réaliser la violence de ce que nous disons :

« J'ai froid !

– Mais non, il y a le chauffage. Il fait 20° C ! » Ou bien :

« J'ai peur !

– Bah, il n'y a vraiment pas de quoi ! »

En conséquence, lorsque quelqu'un parle, la tendance la plus spontanément répandue est d'intervenir rapidement dans son discours, donc de lui couper la parole, voire de lui « clouer le bec ». L'intervention dans le discours de l'autre sera encore plus fulgurante si ce que dit notre interlocuteur nous touche ou nous choque. Ce blocage de l'écoute se manifeste particulièrement lorsque nous ne voulons surtout pas entendre des propos qui dérangeraient notre confort moral. Pour notre tranquillité personnelle, il faut empêcher l'autre d'exprimer ce qui nous dérange et tous les moyens seront bons pour le dégoûter de parler : porter sur lui des jugements de valeur – « Quelle idée, aussi, tu as eu de... » –, minimiser ses difficultés – « Ce n'est pas si grave, il y a des cas pires que le tien ! » –, le saouler de conseils personnels – « T'as qu'à... Y'a qu'à... Faut qu'tu... ». Bref, tout ce que nous détestons entendre nous-mêmes lorsque nous avons besoin d'être écoutés.

Chacun se voudrait émetteur et attend des autres qu'ils soient des récepteurs. C'est-à-dire que, hors l'aspect technologique évoqué plus haut, pour beaucoup de gens, « communiquer » reste limité à « parler ». C'est pourquoi notre communication manque de silence. Dans presque tous les cas, nous parlons trop et trop tôt parce que nous n'avons pas assez d'informations. Notre interlocuteur se débat avec nos approximations. « Mais non, ce n'est pas ça que j'ai dit ! Tu ne comprends pas ! Mais laisse-moi finir ! », et malgré tout, nous

persistons à passer en force. « Mais si, j'ai compris. C'est toi qui ne m'écoutes pas ! » Le ton monte, la frustration aussi. Souvent, la capitulation de celui qui voulait se confier clôt ce qu'on ne peut même pas appeler un échange ni un partage.

Communiquer n'est pas parler ou se faire comprendre, mais au contraire écouter. Pour offrir à l'autre la qualité d'accueil dont nous rêvons nous-mêmes et parce que lorsque nous avons vraiment bien écouté notre réponse aura une grande pertinence, une efficacité maximale, l'écoute devrait idéalement représenter 80 % de notre communication.

Développer ses capacités d'écoute, d'observation, de concentration et de mémorisation, connaître et prévenir les blocages de l'écoute, offrir une écoute de haute qualité à ses interlocuteurs, cela s'apprend.

Mon but est de mettre ces connaissances à votre portée. C'est pourquoi ce livre se propose de vous accompagner dans l'acquisition de ces nouvelles compétences.



miriam bartolo <miriam67b@aol.com>



Vous avez décidé d'apprendre à écouter et je vous en félicite. Au fur et à mesure de votre lecture, vous allez développer vos capacités d'attention, de mémorisation, de compréhension des fonctionnements humains. Ces nouvelles compétences vont considérablement améliorer la qualité de vos relations, dans la majorité des cas. Vous allez pouvoir désamorcer de nombreux conflits, créer des rapports de confiance et d'intimité avec vos interlocuteurs, découvrir que la plupart des gens sont passionnants quand on prend la peine de s'intéresser sincèrement à eux. Mais cet apprentissage va aussi vous confronter, surtout en début d'apprentissage, à vos propres limitations. Or, les adultes ont plus de mal que les enfants à admettre leur incompétence. Autant les petits trouvent normal de ne pas savoir, puisqu'ils sont tout jeunes, autant leurs aînés se placent vite dans le jugement de valeur vis-à-vis d'eux-mêmes, se jugent sévèrement de surcroît, lorsqu'ils découvrent leur propre ignorance.

Il est, de plus, des domaines où les humains s'imaginent qu'ils devraient tout savoir spontanément sans qu'on ne leur ait rien enseigné. La communication est un de ces domaines où l'on croit la

connaissance innée, où l'on s'attend à savoir faire sans avoir appris. On pourrait même parler « d'analphabé-tisme relationnel » tant certains sont candidement maladroits et blessants. Souvent, lors de mes stages, les participants sont atterrés en découvrant leurs carences en communication. Alors, pour ne plus confondre « être incapable » et « ne pas avoir appris », je vous propose de commencer votre apprentissage, justement, par la découverte des mécanismes de l'apprentissage.

Les quatre étapes de l'apprentissage

1. Inconsciemment incompétent

Cette première étape de l'apprentissage est : « **Je ne sais pas que je ne sais pas.** » Vous pouvez entendre « inconsciemment incompétent » aussi simplement que : « je ne prête pas attention à cette ignorance ». Par exemple, je ne sais pas jouer au golf et cela ne m'empêche pas de dormir ! Je ne suis pas non plus obnubilé toute la journée par le fait que je ne sais pas jouer au golf. Je vis donc très bien avec cette incompétence latente. Comment pourrais-je chercher à apprendre quelque chose que je ne sais pas ne pas savoir ? En revanche, si des amis me proposent de les accompagner au golf, dimanche prochain, je vais brusquement réaliser que je n'y connais rien. Mon incompétence deviendra consciente et j'entrerai dans la deuxième étape de l'apprentissage.

2. Consciemment incompétent

Cette fois, « **je sais que je ne sais pas** » ! La prise de conscience de mon incompétence va être le déclencheur de mon apprentissage, surtout si cette compétence que je sais ne pas avoir me paraît utile à acquérir ! Il faut néanmoins que je sois indulgent avec moi-même en découvrant cette incapacité pour que l'envie d'apprendre s'enclenche.

Les enfants trouvent normal de ne pas savoir. Ils sont petits, ils ont tout à apprendre et toute la vie pour le faire. Beaucoup d'adultes, à l'inverse, vivent mal de se découvrir ignorants. Bien qu'il soit évident qu'on ne peut pas tout savoir, ils sont honteux de leurs lacunes, effectuant immédiatement le raccourci mental suivant : « Je ne sais pas, donc je suis nul. » C'est pourquoi lors de mes formations en communication, je propose à mes stagiaires, dès le début du stage, d'accrocher mentalement une pancarte au-dessus de leur front : « En travaux, défense de juger ! » Tout au long du séminaire, je suis régulièrement amenée à rappeler l'existence de cette pancarte, tant certains sont virulents dans leur autocritique ! Donc je vous invite à votre tour à accrocher cette pancarte au-dessus de votre front. Vous allez tout au long de ce livre repérer vos propres incompétences, du moins je vous le souhaite puisque ces découvertes seront vos déclencheurs d'apprentissage. Si vous prenez conscience que vous écoutez très mal vos interlocuteurs, c'est bon signe. Vous êtes déjà en train de progresser. C'est pourquoi il est si important d'être indulgent avec vous-même jusqu'à la fin de cette lecture, sinon l'étape suivante peut se révéler particulièrement décourageante.

3. Consciemment compétent

Vous avez découvert votre incompétence et décidé d'y remédier. Votre apprentissage est déjà en cours, il va maintenant mobiliser votre mémoire de travail. Cette fois, « **vous savez que vous savez** », parce que vous êtes obligé de focaliser toute votre attention sur ce que vous faites. À cette étape, on perd tout son naturel. C'est indispensable pour faire de la place à de nouvelles compétences. Certains stagiaires ont peur de perdre leur spontanéité. Alors je leur propose de faire le parallèle avec la conduite : conduire une voiture ne fait pas non plus partie des compétences spontanées. Rappelez-vous vos premières leçons de conduite. Comme c'était compliqué ! Il y avait un volant, trois pédales, un levier de vitesse, des clignotants, des rétroviseurs... Et des voitures partout ! À l'issue des premières leçons, vous sortiez de l'auto, épuisé. De même, au début, écouter est difficile

et fatigant. Peu à peu, avec l'habitude, se développeront endurance et naturel dans la concentration. Pendant toute une période, on oscille entre incompétence et compétence en étant conscient du processus. C'est la dynamique essai-erreur typique de l'apprentissage. Les erreurs sont alors des opportunités d'apprendre. Mais cela peut être inconfortable et décourageant. « Pourtant, je devrais le savoir. Je refais encore la même erreur ! » Oui, les anciens réflexes n'ont pas encore cédé la place aux nouveaux. Courage, c'est transitoire. Armez-vous de patience et d'endurance, c'est le seul gage d'atteindre un jour la dernière étape.

4. Inconsciemment compétent

Peu à peu, vos nouvelles compétences vont s'automatiser et ne plus mobiliser toute votre attention. Les choses vont devenir faciles, évidentes. Un jour, vous vous rendrez compte que « **vous n'avez même plus besoin de réfléchir à ce que vous faites** ». C'est ainsi qu'après quelques années de conduite, on roule en écoutant la radio ou en discutant avec ses passagers. Les coups d'œil au rétroviseur, l'enclenchement des clignotants, le passage des vitesses se font tout seuls, machinalement.

Les gens perfectionnistes ont du mal à admettre l'existence des étapes intermédiaires entre « inconsciemment incompétent » et « inconsciemment compétent ». Ils manquent de patience, s'irritent, se découragent et refusent les erreurs et les maladresses. Ils voudraient savoir sans avoir appris et s'attendent à réussir dès le premier essai. Par exemple, un perfectionniste voudrait être déjà capable de faire des pirouettes et des sauts avec des rollers dès la première fois qu'il les chausse. Poussé à l'extrême, le raisonnement perfectionniste est le suivant : mon fils, tu iras te baigner quand tu sauras nager !

Pour que cette lecture vous apporte un réel bénéfice, autorisez-vous à expérimenter de nouveaux comportements relationnels, quitte à vous sentir gauche, maladroit, à vous prendre en flagrant délit

d'incompétence et rappelez-vous : pas de jugement de valeur, vous êtes en travaux ! Bon apprentissage.



miriam bartolo <miriam67b@aol.com>



Une bonne communication repose sur la connaissance de règles de base que je vous propose de commencer à découvrir maintenant. Pour développer une bonne écoute il est important de comprendre et d'intégrer ces principes fondamentaux. Il s'agit de mécanismes sous-jacents qui conditionnent la qualité des relations entre les humains. Cependant, dans le domaine des sciences humaines, il n'y a pas de « vérités immuables ». Chacun doit pouvoir se sentir libre d'adhérer ou non aux croyances en vigueur. C'est pourquoi je vous invite à vérifier par vous-même, dans vos relations quotidiennes, la pertinence des postulats qui vont être énoncés.

Nous sommes tous égocentrés



Moi, je suis la personne la plus importante pour moi. C'est comme ça. Je ne peux que le nier ou l'accepter mais en aucun cas changer cet état de fait. Et cela se ressent dans tous mes actes quotidiens. Par exemple, il m'arrive de lire l'horoscope. Devinez par quel signe du zodiaque je commence ma lecture ? Autre exemple, lorsque je découvre les photos de nos dernières vacances, devinez qui je cherche en premier sur les photos ? Ah bon, vous aussi vous lisez votre signe du zodiaque en premier ? Et c'est également votre silhouette que vous guettez sur vos clichés de vacances ? Peut-être vous aussi, cherchez-vous avidement votre reflet dans les glaces ? N'en rougissez plus, c'est normal. L'être humain est naturellement égocentré.

Même la générosité la plus désintéressée ne déroge pas à cette évidence. L'altruisme sert avant tout à avoir une bonne image de soi-même. Et nos besoins physiologiques passeront toujours avant notre envie de sauver le monde. Un pompier ne pourra être efficace pour sauver des vies que s'il a bien dormi, bien mangé, qu'il est en forme et... qu'il est passé aux toilettes. C'est-à-dire qu'il doit s'occuper de lui-même avant d'être disponible pour s'occuper des autres. Lorsqu'on oublie (refuse, s'interdit...) d'être à l'écoute de soi et de ses besoins, on devient irritable, frustré, fatigué et inefficace.

Dans les cas extrêmes, on peut même aller jusqu'à altérer sa propre santé par négligence. Les gens qui se négligent obligent donc leurs proches à les supporter avec leurs humeurs négatives, leurs plaintes et leurs frustrations. Ce n'est pas gentil pour les proches ! Il serait bien plus judicieux de leur offrir la présence d'un « soi » reposé,

disponible, chaleureux en ayant bien satisfait ses propres besoins. Ça, ce serait de l'altruisme ! Mais ce n'est évidemment pas cette vision de la charité qui nous a été transmise ! Alors nos ego fatigués, carencés, affamés d'attention deviennent encombrants et turbulents dans nos relations, envahissants et gênants dans notre communication. « Oui, mais moi, je... Non, mais moi, je... C'est comme moi, je... Ah oui !, moi aussi, Je... » Et moi, et moi, et moi... crie notre « moi, je » lorsqu'il est nié, oublié.

C'est pourquoi je vous invite à repenser votre perception de l'altruisme et à méditer cette définition de l'égoïsme : « *Un égoïste, c'est quelqu'un qui ne pense pas à moi.* »

L'être humain est naturellement égocentré. Cette première règle de communication permet de prendre en compte les besoins d'attention et de considération de chacun, comme étant une composante normale et importante des relations humaines. Elle vous invite également à bien vous occuper de vous, à écouter vos besoins et à les respecter afin que votre « moi, je », bien nourri, puisse se montrer paisible, humble, discret dans votre communication, notamment quand vous choisirez d'être en écoute. Nous verrons ensemble au fil de cet apprentissage que la majorité des blocages de l'écoute viennent du besoin d'exister et de se sentir important de notre « moi, je ».

Notre vision du monde est forcément subjective

L'être humain ne peut pas avoir une perception objective de la réalité. Outre qu'il est limité par la portée de ses cinq sens et qu'il ne perçoit pas forcément ce qui est accessible à d'autres espèces – phéromones, ultrasons... – l'être humain construit sa représentation du monde à partir de ses expériences personnelles, de ce qu'il en a appris, et à travers ses valeurs et priorités. Une personne cruellement mordue dans son enfance par le chien de ses voisins n'aura pas la même perception des chiens en général qu'une autre personne qui n'aurait

partagé que des jeux et des câlins avec son compagnon à quatre pattes.

Ainsi, on peut imaginer l'expérience suivante : faire visiter le même appartement à un groupe de personnes puis leur demander de décrire le lieu et de donner leur avis. Chacune s'intéressera à des aspects différents : bruit, lumière, rangements, calme, proximité des commerces. Chacune aura son propre ressenti des lieux, lié à son histoire, et appréciera donc différemment cet appartement. Il y aura même des aspects primordiaux pour certains que d'autres n'auront pas du tout remarqués. Si l'appartement en lui-même est neutre, la perception qu'en aura chacune des personnes présentes, elle, sera très personnelle. Ainsi, la façon de percevoir le monde de chaque être humain est unique et subjective. Cela veut dire que chacun d'entre nous est unique au monde.

N'est-ce pas une bonne nouvelle ? Vous êtes unique au monde. Vous avez bien fait d'ouvrir ce livre ! Il n'existe personne qui vous soit identique sur cette planète. Cela veut dire que vous êtes une œuvre d'art, précieuse dans son unicité, ainsi que chacun de vos interlocuteurs. Imaginez la différence que cela peut faire en communication, lorsque vous abordez chaque nouvel interlocuteur en pensant faire la connaissance d'une personne unique au monde ! C'est également la fin des complexes d'infériorité ou de supériorité. Nos complexes viennent de comparaisons inadéquates entre les forces des autres et nos propres faiblesses. Les œuvres d'art uniques au monde sont incomparables. Irait-on comparer un Matisse à un Picasso ? Ne vous mesurez plus aux autres et prenez le temps de découvrir vos richesses personnelles. Cela vous permettra d'aborder les autres œuvres d'art qui vous entourent sans jalousie. Maintenant que vous savez que chaque être humain est égocentré et unique au monde, vous ne serez plus étonné de découvrir à quel point chacun vit sur sa petite planète avec pour capitale son « moi, je », exactement comme dans *Le Petit Prince* de Saint-Exupéry. Quel plaisir de visiter tous ces mondes en sachant que chacun d'entre eux est précieux par son originalité !

Enfin, accepter de remettre en cause ce que vous tenez pour vrai et de prendre en compte les vérités des autres est très constructif. À l'un de mes stages, un participant s'était montré particulièrement agacé d'attendre l'arrivée des autres stagiaires, et impatient de commencer la journée. Sa mauvaise humeur envoyait des ondes de stress au groupe entier. Un peu plus tard dans la matinée, alors que j'abordais justement le fait que chacun voit la vie à sa façon et qu'il n'y a pas de vérité universelle, ce participant intervint avec colère : « Alors, si je dis qu'il est 10 heures à ma montre, ce n'est qu'une croyance ! » En cherchant comment lui répondre sans trop le heurter dans son besoin de certitudes, j'ai machinalement jeté un coup d'œil à ma montre. Elle affichait 9 h 45. Alors, j'ai simplement demandé au groupe : « Quelle heure avez-vous ? » « 9 h 45 » a été la réponse unanime. J'ai pu sobrement conclure : « Oui, si vous dites qu'il est 10 heures, ce n'est qu'une croyance, erronée de surcroît ! » Son énervement du matin s'expliquait enfin : il croyait que le stage commençait en retard.

Chaque comportement détient une intention positive

Cette hypothèse vous invite à faire la distinction entre le comportement et l'intention pour changer votre regard sur le comportement d'autrui. En permanence, pour faire face aux situations de la vie courante, chaque être humain agit pour le mieux avec ce qu'il a comme choix comportementaux à sa disposition. Plus il aura de choix, plus ses comportements pourront être adéquats. L'inadaptation de certains comportements provient souvent d'un manque de connaissance d'autres choix possibles. Ainsi, dans les familles où tout se règle avec des cris et des coups, les enfants ne peuvent apprendre ni le dialogue ni la concertation, et encore moins le respect de l'autre. Confrontées à de nouveaux conflits, ces personnes ne sauront que reproduire les comportements qu'on leur a donnés en modèle, criant et frappant à leur tour. C'est pourquoi un

comportement ne peut être compris que si l'on connaît le contexte dans lequel il a été appris. Au moment où il s'est mis en place, il avait une grande pertinence par rapport à son premier contexte d'application.

Cela peut être résumé par ce superbe proverbe indien : « *Ne fais pas ta langue de vipère sur ton frère avant d'avoir marché trois lunes dans ses mocassins.* »

En revanche, distinguer la personne de ses actes ne veut pas pour autant dire tolérer des comportements inacceptables. Comprendre ne signifie pas accepter. Il est tout à fait possible de refuser de cautionner des agissements, sans pour autant juger celui qui les commet.

Cette distinction entre intentions et comportements vous invite également à faire votre autocritique avec indulgence. Ne vous jugez pas sur ce que vous faites, puisqu'en permanence, vous faites pour le mieux avec vos possibilités et vos mécanismes d'adaptation aux contextes de vie antérieurs. Pour autant, il vous appartient de vous offrir de nouvelles options pour sortir de vos difficultés. Accroître son potentiel est le principe de base du développement personnel. Des choix comportementaux nombreux et variés permettent de s'ajuster à un maximum de situations.

Dans tout crapaud sommeille un prince

« *Dans tout crapaud sommeille un prince, il est inutile de tuer le crapaud, il suffit de réveiller le prince.* » Cette phrase d'Éric Berne, le fondateur de l'Analyse transactionnelle, invite à orienter son esprit vers le potentiel positif des gens, au lieu de s'acharner sur leurs défauts. Nous sommes tous des princes et des princesses, même si nous avons parfois des comportements de crapaud. Grâce aux qualités d'écoute que vous allez développer au fil de votre lecture, vous réveillerez de plus en plus de princes et rencontrerez de moins en moins de

crapauds. Hervé a illustré ce postulat en s'écriant au cours d'un de mes stages : « C'est dingue, quand on les écoute vraiment, on ne peut plus s'empêcher d'aimer les gens ! »

Comme je vous l'ai dit en début de chapitre, ces postulats sont des hypothèses que je vous propose d'adopter. À vous d'en vérifier la pertinence par vos propres expériences. Je vous en proposerai d'autres au cours de cette lecture.

miriam bartolo <miriam67b@aol.com>



miriam bartolo <miriam67b@aol.com>



Maintenant, vous savez que l'être humain est naturellement égocentré et qu'il vit dans son petit univers subjectif comme dans une bulle, peuplée de ses valeurs, de ses priorités, de ses centres d'intérêt. Cela veut dire que lorsque deux êtres humains se rencontrent, leurs bulles se connectent et entrent également en interaction. En fonction de la façon dont les bulles se juxtaposent ou se combinent, il y a plusieurs possibilités de vivre ce moment de communication. C'est ainsi que peuvent se définir des « positions » de communication.

Aucune position n'est considérée comme étant meilleure que l'autre. En communication, on évite les notions de « bien » et de « mal », de « bon » et de « mauvais », qui sont des jugements de valeur. De même, on considère qu'on ne peut pas ne pas avoir de résultat. Le tout est d'obtenir le résultat espéré. Parfois, nous sommes surtout très performants dans l'art de braquer les gens contre nous ! Si le résultat obtenu est proche de celui que vous escomptiez, alors votre façon de communiquer aura été « aidante ». Si, en revanche, le résultat est éloigné de vos espérances, alors votre méthode est « limitante ». C'est pourquoi, en communication, on préfère parler de comportements «

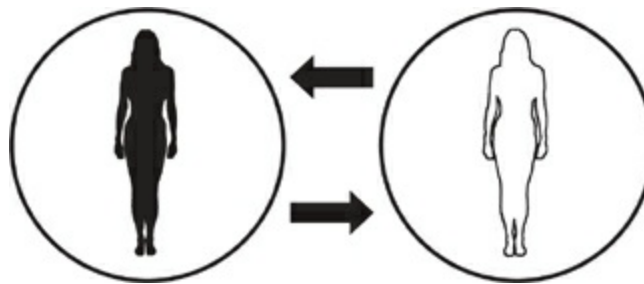
aidants » ou « limitants » plutôt que de « bonnes » ou « mauvaises » façons de faire, d'autant plus que chaque comportement a ses aspects aidants et ses aspects limitants.

La bulle

Dans cette position, je suis moi, pleinement conscient de ce qui est important pour moi. Je me tiens à mes raisonnements et vis pleinement mes émotions. Je suis de ce fait peu disponible pour l'autre et pour sa façon de penser.

En position « bulle », on pourrait imaginer le dialogue suivant entre deux amies :

Schéma 2 : La bulle



Martine : « Ah là là, ce week-end, je travaille et je ne sais pas quoi faire de mes enfants, je n'ai personne pour me les garder. »

Nelly : « Moi, ce week-end, je vais à la montagne avec Jean-François. »

Martine : « Tu as bien de la chance. Moi, j'ai un boulot vraiment pénible. Ça devrait être interdit de faire travailler les mères sans leur donner un moyen de garde. Et justement le week-end où leur père est en déplacement. »

Nelly : « Cela fait plusieurs week-ends qu'on reporte cette randonnée en raison de la météo. Cette fois, c'est le grand beau qui est annoncé. On ne va pas rater ça, ça va être super ! »

- **Aspects limitants** : Ce dialogue ressemble plus à deux monologues superposés. Il y a peu d'écoute et de compréhension réciproque. Ce n'est donc pas la façon la plus adaptée pour créer une relation de confiance et de complicité mutuelle.
- **Aspects aidants** : La bulle est le moyen de se recentrer, d'être connecté à ses valeurs et à ses priorités, ce qui est indispensable pour savoir dire « non », « stop », « assez ! ». Bref, la bulle permet de savoir qui on est et ce qu'on veut. Si vous êtes facilement influençable, si vous ne savez pas dire non, si vous avez des problèmes d'affirmation de vous, il est probable que vous ne savez pas suffisamment vous installer dans votre bulle et la défendre¹.

L'identification

Si, à la place de Nelly, vous avez déjà annulé votre week-end en montagne et pris l'engagement de garder les enfants de Martine, alors vous êtes prédisposé(e) à communiquer depuis cette deuxième position, la position « identification ».

Dans cette position, je me mets à la place de l'autre, j'adopte sa façon de penser, ses valeurs, ses croyances et je ressens ses émotions. J'ai mis de côté ma propre perception du monde et j'entre de plain-pied dans la bulle de l'autre.

Schéma 3 : L'identification



Aspects aidants : Cette position est celle de l'empathie et de la compassion. Elle permet une grande intimité et une qualité d'écoute

exceptionnelle.

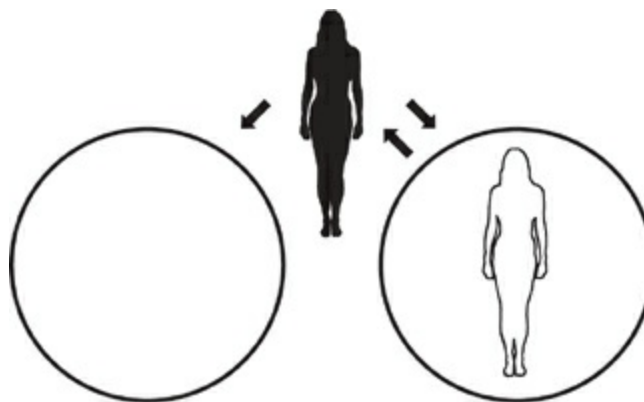
Aspects limitants : À trop entrer dans la bulle des autres, on peut y perdre ses propres repères. On en devient influençable, voire manipulable. Envahi par les émotions de l'autre, on perd tout recul jusqu'à ne plus pouvoir l'aider. Notre bulle laissée à l'abandon nous procure beaucoup de mal-être.

Il existe des personnes qui s'adaptent systématiquement à toutes les bulles qu'elles rencontrent, comme de vrais caméléons. C'est souvent un mécanisme de survie. Elles frôlent la dépersonnalisation et ressentent une impression de fractionnement intérieur.

La métaposition

« *Méta-* » signifie à la fois « en dehors » et « qui englobe ». C'est la position de l'observateur, donc la plus objective. En métaposition, je peux simultanément avoir des informations sur les deux modèles du monde : celui de mon interlocuteur et le mien, et je ne suis pas impliqué émotionnellement.

Schéma 4 : La métaposition



Ainsi, dans cette position, Nelly peut à la fois entendre la demande de garde des enfants exprimée par Martine, sans pour autant oublier ses propres priorités. Ayant accès à toutes les données simultanément,

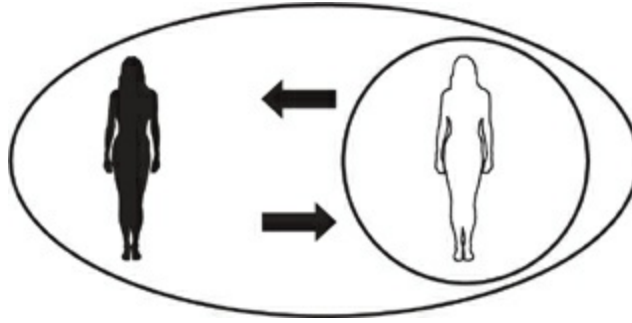
elle pourra donner une réponse objective, ni égoïste ni trop altruiste, faisant éventuellement la synthèse des besoins de chacune. Nelly pourra dire, par exemple : « Je comprends comme c'est difficile pour toi. À une autre occasion, je garderai volontiers tes enfants, mais ce week-end est trop important. Jean-François et moi avons vraiment besoin de nous retrouver. J'espère que tu trouveras une solution. Veux-tu les coordonnées d'une baby-sitter ? »

- **Aspects aidants** : Étant hors affectif, cette position permet de s'extraire des situations émotionnellement très chargées. C'est aussi la position de communication la plus neutre et objective possible pour un être humain ordinairement coincé dans sa subjectivité. Elle invite à l'impartialité, car elle offre des possibilités d'analyse et de synthèse des conjonctures et donne accès à la pluralité des solutions.
- **Aspects limitants** : Le plus limitant est justement ce manque d'implication émotionnelle. En méta-position, on finit par s'ennuyer. Les gens qui sont trop souvent dans cette position sont peu engagés. « D'un côté, on peut penser que..., mais de l'autre... » Leur tiédeur, voire leur froideur, et même leur objectivité, finissent par paraître exaspérantes.

La projection

J'applique mes valeurs, mes raisonnements à la vie de mon interlocuteur. Je l'invite à quitter sa bulle et à venir partager ma façon de penser et de percevoir le monde. Dans cette position, Nelly pourrait essayer de faire comprendre à Martine pourquoi ce week-end à la montagne est si important pour elle et son compagnon. On reconnaît la position « projection » à l'utilisation inadéquate du « tu » ou du « vous » qui vient alors se substituer au « je ».

Schéma 5 : La projection 1



Par exemple, imaginez que, en tant que femme, je parle à un interlocuteur masculin et que je lui dise : « Oui, tu comprends, ce n'est pas une vie ! Quand tu as passé toute la journée debout avec tes hauts talons, que tu as mal aux pieds et qu'en plus, tu découvres en rentrant du travail que ton mari n'a même pas vidé le lave-vaisselle... »

Mon interlocuteur masculin n'a pas de chaussures à talons hauts, pas de mari et n'a peut-être même pas de lave-vaisselle. C'est pourquoi l'utilisation du « tu » est inadéquate. Je devrais dire : « Quand j'ai passé toute la journée debout avec mes hauts talons, etc. », mais le « tu » invite l'autre à chausser mes mocassins, pour reprendre la métaphore indienne.

Lorsque je n'ai que ma fatigue et mon mal aux pieds à partager, la projection peut être une position de communication très désagréable pour mon interlocuteur, mais si j'ai des choses positives à mettre en commun, il va se régaler : « Alors, imagine ton baptême de parapente : tu es juste au bord du vide. Tu te mets à courir sur la rampe de départ. Derrière toi, ta voile se gonfle et elle te tire par les épaules, puis elle te soulève et tu t'envoies comme un oiseau. Ça te donne un petit haut-le-cœur, mais tout de suite après, tu vis une vraie féerie. Tout est calme, silencieux. Tu te sens léger comme une bulle de savon. Tu vois les montagnes autour de toi, le lac tout en bas, sous tes pieds. C'est beau. Nulle part ailleurs tu ne peux vivre un tel moment de bonheur ! » Vous ai-je fait rêver ? Commencez-vous à être au-dessus du lac, léger comme un oiseau ?

La position « projection » est un des talents des bons conteurs, car c'est un excellent moyen d'embarquer ses auditeurs dans l'histoire. C'est aussi la position de l'enseignant. Le professeur projette sa vision

du monde sur l'élève pour qu'il puisse entrer dans cette nouvelle bulle de savoir.

C'est d'ailleurs ce que je vais faire tout au long de ce livre : projeter sur vous mon modèle de la communication pour vous permettre d'y entrer – voilà les aspects aidants de la projection.

Il y a bien sûr également des aspects limitants : la projection est une position que nous adoptons très naturellement tant que nous ignorons notre propre subjectivité et que nous croyons notre façon de voir le monde objective.

À vouloir appliquer à tous nos valeurs, nos critères, notre perception du monde, nous pouvons vite devenir écrasants pour nos interlocuteurs.

Alors, il est important de devenir conscient de tous ces mécanismes pour respecter la bulle de l'autre autant que la nôtre.

Schéma 6 : La projection 2



La connaissance de ces différentes positions va vous permettre de choisir celle qui correspond le mieux aux besoins du moment. Pour devenir un communicateur efficace, vous devrez affiner votre capacité à passer alternativement par ces différentes positions pendant toute la durée de l'interaction. Faire de petits séjours dans votre bulle pour vous rappeler qui vous êtes et ce que vous voulez, aller le plus souvent dans la bulle de l'autre pour le comprendre et le connaître, prendre parfois la méta-position pour avoir du recul, de l'objectivité, et peut-être vous mettre en projection pour expliquer votre point de vue.

Exercice

Voici un exercice que je propose dans mes stages d'écoute, pour permettre aux participants d'expérimenter ces différentes positions. Vous pouvez vous amuser à le faire chez vous, avec deux de vos amis. Si vous choisissez des sujets assez légers, vous pouvez même beaucoup vous amuser.

Il se pratique par groupe de trois personnes, dénommées A, B et C. La personne A lance l'exercice en choisissant un sujet porteur d'une grande valeur pour elle : la peine de mort, l'euthanasie, l'ouverture de la chasse, la condition des femmes dans la société... Je demande malgré tout aux personnes A de ne pas choisir un sujet trop sensible pour elles, qu'il leur soit trop proche et trop impliquant, ou qu'il ait une charge émotionnelle trop forte, pour qu'elles puissent avoir le sens de l'humour à ce propos. Il faut choisir « un point de vue qui paraît important à défendre et à faire connaître ». Les personnes A sont ensuite priées d'argumenter dans ce sens et de défendre leur façon de penser. La personne B a pour seule consigne de ne pas être d'accord avec le point de vue défendu par la personne A et de contre-argumenter pour défendre un avis totalement opposé.

Personne ne doit faire de concession ni se laisser entamer par les arguments de la partie adverse.

Grâce à cet exercice, la personne A apprend à défendre sa bulle. Certains s'en découvrent incapables au début.

Ce sont souvent ceux qui sont également incapables de dire non. D'autres font cela très bien et reconnaissent se faire souvent traiter d'égoïstes par leurs proches.

Pour B, la difficulté va dépendre de son propre point de vue par rapport au sujet abordé. S'il est naturellement d'un avis différent, l'exercice sera assez facile. S'il est habitué à utiliser la mauvaise foi pour déstabiliser ses interlocuteurs, il trouvera des contre-arguments énormes ou tirés par les cheveux et va donc, de plus, bien s'amuser. En revanche, s'il est au départ plutôt d'accord avec A au fond de lui, il aura souvent du mal à contre-argumenter et à défendre un point de vue qui n'est pas le sien. Ses arguments seront tièdes, peu convaincants au début. Mais s'il persévère, il découvrira peu à peu, en le créant de toutes pièces au fur et à mesure, un système de pensée cohérent, s'articulant autour d'une logique et d'arguments nouveaux. B aura alors l'opportunité d'explorer une bulle jusque-là inconnue : un point de vue qui n'est pas du tout le sien et qui pourtant « se tient ».

Pendant ce temps, la personne C a un rôle d'observateur silencieux. Totalement silencieux ! C'est l'occasion pour elle d'expérimenter la métaposition. Certains stagiaires découvrent avec horreur qu'ils sont tout bonnement incapables de se taire. D'autres arrivent péniblement à rester silencieux, mais ont la sensation qu'un turbulent « moi, je » chahute à l'intérieur d'eux-mêmes et essaie par tous les moyens d'exister, de reprendre le contrôle, notamment en se prétendant détenteur d'informations pertinentes à transmettre d'urgence aux coéquipiers. D'autres C, enfin, découvrent que s'ils se taisent, ils s'ennuient. Leur esprit décroche, vagabonde, et ils en oublient d'écouter le débat en cours. Rares sont les stagiaires, en début de formation, capables de rester silencieux, concentrés et attentifs.

Enfin, ce que découvrent surtout les trois personnes à travers cet exercice, c'est à quel point on n'écoute pas son interlocuteur

quand on cherche à le convaincre. Centré sur soi et sa propre façon de penser, on n'est pas du tout disponible pour l'autre. Occupé à préparer ses boules d'arguments pour les lui envoyer à la figure, on ne guette que le moment de lui clouer le bec. Or, l'étude des mécanismes de la manipulation mentale montre que toute contre-propagande renforce la personne dans sa croyance d'origine C'est-à-dire que plus une bulle est attaquée, plus elle se ferme et se durcit Lorsque vous argumentez et insistez, sans écouter votre interlocuteur, vous ne faites que vous renforcer mutuellement dans l'idée que c'est l'autre qui a tort. Cela aggrave les choses d'insister en niant le point de vue de l'autre Pourtant, on nous présente le débat contradictoire comme un modèle de démocratie. Les émissions télévisées, par exemple, choisissent un sujet d'actualité, invitent les « pour » d'un côté, les « contre » de l'autre et mettent un animateur célèbre entre les deux camps Au cours de l'émission, les esprits s'échauffent, les invités se coupent mutuellement la parole de plus en plus impoliment Le ton monte, l'agressivité aussi, et peut-être de ce fait l'Audimat également. Aucun camp ne s'ouvre aux arguments de l'autre, aucun compromis n'émerge du débat. Quelquefois, cela se transforme même en pugilat. À la fin, au milieu d'un tohu-bohu qui couvre sa voix, l'animateur essaie de conclure et remercie les téléspectateurs Quel étrange modèle de communication, n'est-ce pas ? Quand je vous disais en introduction qu'on apprend surtout à décommuniquer en croyant communiquer ! Alors comment faire autrement ? C'est ce que nous allons voir dans le chapitre suivant.

¹ Lire *S'affirmer et oser dire non*, de Christel Petitcollin, Éditions Jouvence, collection « Pratiques », 2003.



miriam bartolo <miriam67b@aol.com>



Lorsqu'on se sent bien avec une personne dans un moment de communication, cela signifie qu'un rapport de confiance s'est établi. Le « rapport » est un terme très utilisé en PNL (Programmation neurolinguistique) parce qu'il est à la base de toute bonne communication. Il s'agit d'une perception intuitive de confiance mutuelle, de confort dans la relation qui nous permet de nous sentir bien avec notre interlocuteur, et donc aussi avec une tâche commune ou un objectif commun. C'est pourquoi le rapport est indispensable pour une communication efficace, pour des relations coopérantes et créatives.

Les gens savent intuitivement quand ils sont ou non en rapport, mais n'ont pas toujours la possibilité d'identifier comment ce rapport a été établi, ni que faire si la qualité du rapport change. Ne connaissant pas les paramètres qui créent cette qualité de relation, ils ignorent également comment agir pour intensifier, maintenir ou restaurer ce rapport de confiance. En fait, le rapport s'installe lorsque les représentations du monde, les « bulles » respectives, sont alignées, s'accordent et se synchronisent. Il s'approfondit si les croyances et les valeurs concordent également. Inversement, il se dégrade quand il y a

un conflit entre les représentations du monde des interlocuteurs.

Parallèlement, pour établir un rapport profond et authentique avec l'autre, nous avons besoin d'être en rapport profond et authentique avec nous-même. S'il y a un conflit dans notre monde intérieur, nous exprimons aux autres des messages ambigus, contradictoires, et générons un malaise dans la communication. Bien communiquer avec les autres commence donc en premier lieu par bien communiquer avec soi-même. C'est pourquoi l'apprentissage de la communication est indissociable d'un travail de développement personnel.

Il est tout à fait possible d'agir sur ce rapport de confiance et de le créer consciemment. Il suffit d'en connaître les paramètres puis de les mettre en application. Lorsque je dis cela, il arrive assez souvent que certains de mes stagiaires soient choqués, comme si le fait de savoir comment créer une bonne qualité de relation était assimilable à de la manipulation. Je trouve étrange qu'on crie si facilement à la manipulation mentale dès qu'il s'agit de mettre en place les moyens d'avoir de bonnes relations avec les autres. Refuserait-on d'apprendre de nouvelles façons de se tenir pour ménager son dos ? Alors pourquoi refuser d'apprendre de nouvelles façons de se tenir dans la relation afin de la ménager ? De même, j'entends souvent un refus « de se gêner » avec ses proches, de faire attention à la qualité de la relation. Sans en être réellement conscients, ces contestataires revendiquent le droit de dire n'importe quoi sans réfléchir et sans se soucier de blesser ceux qu'ils aiment. Les gens qui protestent ainsi ont souvent de très mauvais réflexes relationnels et aucun recul dans l'interaction, c'est-à-dire qu'ils sont eux-mêmes facilement manipulables. Ce qui les dessert est une trop grande spontanéité, qu'ils revendiquent pourtant comme une preuve de leur sincérité. Ils s'imaginent qu'acquérir des techniques de communication va leur faire perdre leur naturel et qu'ils vont devenir des êtres artificiels aux réactions factices et calculées. S'il est vrai qu'on perd momentanément son naturel en acquérant de nouvelles connaissances en communication, c'est en vertu des étapes d'apprentissage évoquées

dans un précédent chapitre, et c'est transitoire. Lorsque cette nouvelle capacité à mettre à l'aise tous ses interlocuteurs sera assimilée, elle semblera tout à fait naturelle et apportera à tous beaucoup de bien-être.

Comment se crée ce rapport de confiance mutuel ? Comment faire pour que les représentations du monde, les « bulles » respectives, s'alignent, s'accordent et se synchronisent, pour que les croyances et les valeurs concordent ?

Vous rappelez-vous les quatre postulats de base pour une bonne communication ? C'est un cinquième postulat qui nous donne la réponse : le rapport consiste à rencontrer l'autre dans son modèle du monde.

Créer ce rapport de confiance consiste donc à accepter d'entrer dans la bulle de son interlocuteur, c'est-à-dire chercher à le comprendre, s'intéresser sincèrement à lui, à sa vie, à ses passions, ses émotions. C'est adopter la deuxième position de communication dont je vous parlais au chapitre précédent : la position identification. Elle permet de transmettre non verbalement à l'autre, à travers une attitude d'accueil et d'acceptation, qu'il est quelqu'un d'important pour nous. C'est un peu comme frapper poliment à la porte de sa bulle et demander la permission de visiter son univers. Ainsi, pour établir une relation d'harmonie, d'accord, d'affinité, il ne s'agit plus d'exiger d'être entendu de son interlocuteur mais au contraire de chercher d'abord à le comprendre. Voilà l'intérêt de l'écoute. Écouter, c'est communiquer. Cherchez toujours d'abord à comprendre, même et surtout les gens avec qui vous avez de relations difficiles.

Bien sûr, tôt ou tard, votre « moi, je » va s'insurger contre cette façon de faire. Je le sais, car j'ai systématiquement cette réflexion à un moment donné dans mes stages : « Et moi, et moi, et moi ! Quand est-ce que l'autre va venir chez moi ? Ce n'est pas juste que ce soit toujours moi qui aille chez lui ! Si c'est toujours à moi de faire des efforts pour les autres, ce n'est pas de la communication ! » Alors, je vous propose de faire le parallèle avec les voyages géographiques. Bizarrement, c'est l'inverse. La plupart des gens aiment les voyages. En général, nous aimons moins voir les touristes envahir nos « belles

régions » et encombrer nos routes que partir nous-mêmes en voyage pour visiter d'autres contrées. Quel est ce plaisir que nous avons de voyager ? Apprendre, découvrir, se dépayser, oublier un peu son quotidien... Eh bien, il en va de même avec l'écoute.

Ainsi, une de mes stagiaires nous a raconté l'anecdote suivante : « J'étais en voiture avec une de mes amies qui conduisait. Nous avions quelques heures de trajet devant nous. Alors, j'ai repensé au stage d'écoute et je me suis dit que c'était une bonne occasion de mettre en pratique. Occupée par la route, elle ne repérerait pas mes éventuelles maladresses. Très rapidement mon amie, bien écoutée, s'est mise à parler du champagne. Passionnée par les vins de Champagne, elle était incollable sur ce sujet et m'a fait un véritable cours d'œnologie champenoise : les caves en craie, les fûts en chêne, les cépages, les vendanges... Le tout avec un enthousiasme communicatif. Je me suis régalée, j'ai beaucoup appris et je n'ai pas vu passer les heures. » Et cette stagiaire a conclu, songeuse : « Je connais cette amie depuis dix ans et je ne savais pas qu'elle était si calée sur le champagne. J'ignorais même que ça l'intéressait. Ça m'interpelle de réaliser que je la connais en fait si peu ! »

On peut également faire le parallèle avec les romans ou le cinéma. Nous adorons lire des histoires ou voir des films. C'est un régal de nous identifier aux personnages, de trembler ou de nous réjouir avec eux, même de pleurer sur leur triste sort. Le film Titanic a battu tous les records d'entrées en salles ! Pourtant, nul besoin d'aller au cinéma ou d'ouvrir un livre. Lorsqu'on les écoute vraiment, les gens deviennent systématiquement passionnants. Chaque vie est un roman. Je n'ai encore jamais reçu en consultation de personne insignifiante. Rappelez-vous : dans tout crapaud sommeille un prince. Il suffit qu'un crapaud se sente accepté pour qu'il ose montrer ses traits royaux. Même les vies les plus banales en apparence ont leurs trésors cachés.

Écoutez cette histoire... J'étais un jour passagère d'un bus, en ville. Il y avait dans ce bus une personne âgée dont le regard pétillait de

joie et qui cherchait visiblement le contact. Mon sourire l'a encouragée à m'adresser la parole. Elle m'a très vite raconté son aventure, car elle savait qu'elle avait peu de temps : quelques stations de bus. La veille était un dimanche et dans son village natal avait lieu la fête des conscrits. Les conscrits sont les camarades de classe de l'école du village, dans certaines campagnes. Tous les cinq ans, les anciens élèves de cette commune se réunissaient. Cette année, c'était la tranche d'âge des 15 ans qui organisait la fête et ces jeunes avaient visiblement bien fait les choses. Bien sûr, dans l'âge de cette mamie, les 75-80 ans, il restait peu de monde, mais c'était un plaisir de se retrouver, et aussi de voir toutes ces générations réunies par une histoire commune sur les bancs d'une petite école campagnarde. Il y avait un buffet, de la musique, des rires. On dansait entre les tables... et j'ai bien failli rater mon arrêt de bus parce que j'étais dans ce village, au milieu des vieux et des enfants. J'avais presque un verre à la main !

La joie de vivre est faite pour être partagée. C'est pourquoi cette vieille dame brûlait du besoin de raconter cette belle journée, autant pour la revivre que pour en partager le plaisir. J'ai passé un très bon moment à l'écouter et elle m'a transmis sa gaieté pour la journée, même un peu plus, car j'y repense de temps en temps et c'est un souvenir agréable.

Est-ce donc un effort si cruel d'écouter les autres ? A-t-on tant à perdre en mettant notre « moi, je » en veilleuse ? N'est-on pas le premier bénéficiaire des efforts que l'on fait en communication ? Qui est perdant dans un échange harmonieux ?

Croyez-en mon expérience : voyager dans les bulles des autres vous apportera bien plus que d'essayer, le plus souvent en vain, de les attirer dans votre univers. De plus, cette écoute va vous offrir une grande ouverture sur le monde. On dit que les voyages forment la jeunesse et ouvrent l'esprit. Or, écouter, c'est visiter les mondes intérieurs de vos interlocuteurs, donc découvrir et apprendre d'autres façons de faire, d'être, de penser, de gérer les difficultés du quotidien, autant de savoir-faire qui pourront vous être utiles dans votre propre vie.

En développant vos capacités d'écoute, vous allez vous faire beaucoup de bien : l'écoute développe la confiance en soi, l'affirmation de soi et une maîtrise de son émotivité, puisqu'elle amène à différencier sa bulle de celle des autres et à savoir prendre du recul. Vous allez également accroître vos capacités d'attention, de concentration et de mémorisation, améliorer la qualité de vos relations en évitant bien des malentendus et en offrant beaucoup de bien-être à vos interlocuteurs. Enfin, vous allez apprendre à vous protéger car savoir écouter ne veut pas dire se transformer en bureau des pleurs et devenir une éponge pour l'émotivité de vos interlocuteurs. Ces techniques d'écoute vous permettront de rester protégé tout en aidant l'autre à se dire, même lorsque c'est douloureux à dire pour lui et difficile à entendre pour vous.

miriam bartolo <miriam67b@aol.com>



L'objectif de l'écoute active est de créer un climat de confiance et de respect mutuel, de comprendre l'autre et de recueillir des informations. Cela consiste à écouter attentivement son interlocuteur sans l'interrompre ni interpréter ou juger ce qu'il dit. L'écoute active repose sur la découverte d'un fait extrêmement simple : lorsqu'on les laisse parler et qu'on les écoute simplement sans les interrompre, la plupart des gens en disent et en apprennent plus sur eux-mêmes que lors d'une discussion ordinaire.

L'écoute totale

Dans un premier temps, il suffit de se mettre en écoute totale, c'est-à-dire de se taire. Vous verrez dans la pratique que ce n'est pas si simple. L'envie de parler, de finir les phrases, de poser des questions, de faire des commentaires sur ce qui est dit viendra perturber votre volonté d'être attentif à l'autre. Votre « moi, je » turbulent va se manifester souvent au début de votre pratique. Tenez bon. Peu à peu,

le plaisir d'écouter s'installera. L'écoute totale consiste à se taire, à se centrer sur celui qui parle, à écouter silencieusement en utilisant uniquement de temps en temps des expressions comme « je vois », « je comprends », « hum... hum ». C'est une attitude bien différente des échanges ordinaires où les gens s'interrompent mutuellement.

Surtout, ne faites rien d'autre qu'écouter, montrez que vous écoutez et pensez à regarder votre interlocuteur. Si vous faites autre chose en même temps, prendre des notes ou lire une fiche par exemple, si vous regardez ailleurs, votre interlocuteur va se sentir très déstabilisé. Cette façon d'écouter sans regarder est très désagréable à subir pour celui qui parle. Nous nous sommes tous un jour insurgés contre cette attitude. « Tu ne m'écoutes pas ! Répète ce que je viens de dire ! » Comme il est perturbant que notre interlocuteur soit malgré tout capable de répéter alors qu'il semblait ne pas écouter ! Les manipulateurs qui cherchent justement à nous mettre mal à l'aise utilisent souvent ce procédé.

Soyez physiquement et visuellement attentif. Pendant cette phase d'écoute totale, votre interlocuteur peut s'installer dans l'espace que vous lui offrez, se sentir accueilli, accepté, non jugé. Ne finissez pas ses phrases et laissez-lui le temps de trouver les mots. Votre calme, votre silence transmettent non verbalement le message suivant : « Je suis disponible pour toi et attentif. J'ai envie de te connaître et de te comprendre. Je n'ai pas l'intention de te couper la parole ou de te bousculer. Tu peux prendre le temps que tu veux pour choisir les mots que tu veux prononcer. » Objectivement, n'est-ce pas le message que vous aimeriez recevoir de vos interlocuteurs quand vous souhaitez vous exprimer ? Alors offrez-le.

Ne donnez pas votre avis, même si vous êtes d'accord. Soyez un bon auditeur. Montrez clairement quand vous suivez et quand vous ne suivez plus. Ne dites surtout pas : « Je n'ai rien compris à ce que tu viens de dire ! » Modérez votre propos : « Je ne suis pas sûr d'avoir compris. Veux-tu répéter, s'il te plaît ». Ou : « Peux-tu m'en dire un

peu plus sur... »

En situation d'écoute totale, il n'y a que deux raisons de parler : montrer que vous suivez et que vous avez bien compris, demander une explication quand vous ne comprenez pas.

Cependant, au bout d'un certain temps, votre interlocuteur risque de se sentir seul et peu soutenu dans son discours. Il ne sera plus si sûr que vous écoutez vraiment, que vous comprenez ce qu'il dit. Il pourra même avoir l'impression de parler à un « psy », surtout si vous forcez sur les « hum... hum » ou le silence. Il va probablement commencer à rechercher des signes d'une plus grande implication de votre part et tester votre qualité d'attention. « Tu comprends ce que je veux dire ? », « Tu es d'accord ? », « J'ai raison, n'est-ce pas ? » sont des signes que votre interlocuteur a besoin de plus de présence dans votre écoute. Alors, il sera temps pour vous de sortir de la phase d'écoute totale et de commencer à reformuler ce que dit la personne qui vous parle.

La reformulation

Reformuler consiste à redire de manière plus synthétique ce qu'une personne vient d'exprimer, de façon à ce qu'elle se sente comprise et puisse continuer à avancer dans ce qu'elle dit. La reformulation est un accompagnement verbal très puissant et très agréable à recevoir. Cela motive pour continuer, approfondir son discours. « Voilà, c'est ça ! Et... »

Comment pratiquer ? Tout simplement en résumant en une phrase ou deux ce que la personne vient de dire. Toutes les cinq ou dix phrases, sans commenter, ajouter ou retrancher quoi que ce soit, renvoyez telles quelles, ou éventuellement en précédant de « donc », « si je comprends bien », « autrement dit », « en fait, tu penses que... », les paroles de votre interlocuteur. Alors, la personne acquiesce et continue à parler, ou bien elle corrige et vous reformulez à nouveau.

« Lors de la dernière réunion, j'ai enfin pu prendre la parole et dire ce que je pensais. J'ai pointé tout ce qui allait de travers et pourquoi. Je crois que cette fois, j'ai été entendu.

– En fait, ce qu'il y a eu de positif dans cette situation, c'est que tu as eu l'impression qu'on écoutait tes arguments...

– Voilà ! Parce que moi, je suis sur le terrain. Alors évidemment, je peux vraiment avoir une vision concrète des problèmes et même des solutions. Je ne fais pas de mauvais esprit, je veux que les choses avancent.

– Oui, tu veux être constructif. Comme tu es sur le terrain, c'est beaucoup plus concret que dans les bureaux.

– Tout à fait ! Les chefs ne se rendent pas compte de tout ce qui se passe. Ils ne savent pas tout et... »

Ce sont les réactions de votre interlocuteur qui vous indiqueront que vous avez bien reformulé. Son visage va s'éclairer, il va rebondir avec un « voilà ! », « tout à fait » ou « exactement », et repartir dans son discours avec animation, car c'est très agréable de parler à quelqu'un qui suit ce que vous dites. Il arrive assez souvent, surtout au début, qu'on reformule de travers. Et au lieu d'entendre un « tout à fait », on reçoit un « pas du tout ». Ce n'est pas très grave, votre interlocuteur se fera un plaisir de réexpliquer, sincèrement touché par votre désir de comprendre.

Lorsque j'apprenais moi-même ces techniques, j'ai eu l'occasion de participer à un exercice de reformulation qui a été très formateur pour moi. C'était ma première expérience d'écoute active. Une stagiaire parlait, son interlocuteur devait reformuler et moi observer. J'avais le fameux rôle de l'observateur silencieux. Vous savez, celui qui doit faire taire son « moi, je ». Voici ce qui s'est passé : à la première tentative de reformulation, j'ai pensé à propos du praticien : « Il est à côté. » Et effectivement, la stagiaire a renvoyé à son auditeur qu'il n'avait rien compris. Et elle a pris le temps de réexpliquer différemment. À la deuxième reformulation, j'ai de nouveau pensé

que, bien que s'approchant un peu plus du sens des mots prononcés, il n'était pas encore tout à fait dans le récit de son interlocutrice, et mon impression a été confirmée par la dénégation de la personne qui s'exprimait. À la troisième reformulation, il m'a semblé que l'écoutant avait cette fois presque cerné l'idée de sa partenaire, mais elle a encore tenu à rectifier ses propos. La quatrième reformulation reprenait mot à mot les paroles exprimées en tout début d'exercice. De mon point de vue, l'apprenti écoutant était cette fois complètement dans le juste. Quelle ne fut pas ma surprise d'entendre sa coéquipière répondre : « Non, pas du tout. » Alors, avide de cohérence, j'ai interrompu l'exercice pour signaler sa propre contradiction à celle qui parlait. De mon point de vue, l'exercice était suffisamment difficile pour qu'elle évite de le compliquer en se contredisant ! Bien évidemment, les deux intervenants ont très agressivement réagi à mon intervention, mais il m'a fallu un bon moment pour comprendre ce qui s'était passé. En fait et avant tout, mon « moi, je », se sentant mis sur la touche depuis le début de l'exercice, avait trouvé par ce biais un excellent prétexte pour exister à nouveau et se rappeler à leur bon souvenir. Du moins le croyait-il ! Mes coéquipiers avaient créé un rapport de confiance de très haute qualité dont j'étais effectivement exclue et ils avaient même complètement oublié mon existence. Ils s'étaient installés à deux dans une bulle de bien-être, que mon intervention a brutalement crevée. Ensuite, ils étaient très absorbés, l'un cherchant à comprendre, l'autre à expliquer, et aucun n'était dérangé par l'inexactitude des reformulations. Bien au contraire, c'était l'occasion d'affiner leurs propos. Mon ingérence les a brutalement déconcentrés. Enfin, la stagiaire s'est sentie jugée et traitée de menteuse, ce qu'elle a évidemment d'autant plus mal vécu qu'elle était dans une recherche intérieure de sincérité et de précision. Nullement contradictoire (et pas du tout idiote), elle avait parfaitement reconnu ses propos dans la reformulation de son auditeur et les a simplement disqualifiés : en les réécoutant, ils n'exprimaient finalement pas ce qu'elle voulait dire. C'est l'effet miroir de la reformulation. Elle permet aussi à nos interlocuteurs d'entendre les paroles qu'ils prononcent et leur donne

l'espace de les confirmer, ajuster ou invalider, si ce n'est pas ce qu'ils souhaitaient exprimer.

Ah !, cette prise de conscience de mon incompétence ! Heureusement qu'elle était déclencheur d'apprentissage. J'ai découvert ce jour-là d'une façon assez cuisante :

- la consistance de cette bulle magique qui relie les personnes lorsqu'elles créent un rapport de confiance,
- la puissance de la reformulation, même lorsqu'elle est inexacte,
- le mécanisme d'auto-analyse qui se met en route lorsqu'on est bien écouté, et qu'un blocage d'écoute peut violemment interrompre,
- la nécessité impérieuse de faire taire mon « moi, je » quand on ne lui demande pas son avis !

Alors, si vous ne comprenez pas ce que dit votre interlocuteur, si vos reformulations tombent à côté, ne vous inquiétez pas. Ce qui importe à la personne qui vous parle, c'est votre réel et sincère désir de comprendre. Évidemment, ne vous écriez pas : « Je ne comprends rien ! » Reprenez les éléments que vous avez compris et demandez un complément d'information. Par exemple : « Je comprends que ce changement est important pour vous, mais ce que je ne comprends pas, c'est de quelle façon il modifie votre quotidien. »

Quand la personne réexplique, répétez point par point ce qu'elle dit en vous assurant à chaque fois que vous avez maintenant bien compris, et veillez à ce que votre interlocuteur n'en dise pas plus que vous ne pouvez mémoriser. Parallèlement à cette dimension verbale, soyez attentif aux réactions non verbales de votre partenaire. Ses changements d'expression sur le visage, de posture ou de respiration vous donnent une indication précieuse sur le sentiment qu'il a ou non d'être compris. Lorsque vous reformulez et que votre interlocuteur répond : « Ah, non ! Pas du tout ! », réjouissez-vous. Vous étiez en

train de comprendre de travers et de créer un futur malentendu. Quelle chance de pouvoir le rectifier immédiatement !

La reformulation interrogative

La reformulation interrogative consiste à reprendre une phrase, une queue de phrase ou le dernier mot sur un ton interrogatif. Ce peut être un moyen de montrer votre intérêt et de varier votre façon d'écouter.

- « Tiens, ce week-end, j'étais à Paris !
- À Paris ?
- Oui, parce que... »

Cependant, je vous invite à utiliser ce procédé avec beaucoup de parcimonie. Et ce pour plusieurs raisons :

- Cela donne vite un air factice de s'étonner à chaque fin de phrase.
- Certains utilisent la reformulation interrogative pour éviter d'apprendre la véritable reformulation. Ils n'auront jamais la preuve qu'ils ont réellement bien compris leur interlocuteur.
- En fonction de ce que vous choisissiez de relever d'une façon interrogative, vous pouvez mettre le doute dans la tête de votre interlocuteur ou lui donner l'impression que vous êtes ironique.

Ainsi :

- « Et j'ai trouvé que j'avais eu une bonne idée !
- Tu trouves que c'était une bonne idée ? »

Avec des périodes d'écoute totale, des reformulations régulières et quelques reformulations interrogatives, vous allez offrir une écoute de qualité élevée à vos interlocuteurs et créer avec eux un vrai rapport de confiance. Vous allez découvrir des mondes intérieurs riches et variés et beaucoup apprendre d'eux. C'est un plaisir de visiter la bulle

des autres au point qu'on en perd l'envie de parler de soi. Hervé m'a particulièrement fait plaisir le jour où il s'est écrié : « C'est dingue, avec ton truc, on ne peut plus s'empêcher d'aimer les gens ! » Eh oui, on ne peut plus ignorer l'existence des princes dans les crapauds ! Compréhension, attention, concentration, mémorisation et affection, voilà tout ce que l'écoute a à vous apporter.

Je vous ai aussi parlé de protection. La connaissance des positions de communication vous permet de maîtriser les mécanismes de l'identification. Vous aurez le choix d'entrer dans la bulle de l'autre ou non. On peut tout à fait pratiquer une écoute de très haute qualité en restant en métaposition. D'ailleurs, quand la charge émotionnelle de celui qui parle est intense, cette capacité à reformuler avec une neutralité bienveillante est rassurante et apaisante. Dans le cadre de ma pratique thérapeutique, j'ai souvent eu à écouter des histoires terribles, exprimées avec rage, avec honte, avec dégoût, avec cette terrible impression de salir celui qui écoute une histoire si sordide. Et j'ai pu ainsi accueillir ces récits douloureux sobrement, sans me noyer dans l'horreur de leur contenu, sans montrer non plus de froideur ou d'indifférence. Reformuler protège du contenu entendu. Lorsque vous dites : « Donc, si je comprends bien, ton problème est que... », vous êtes bien conscient que ce problème n'est pas le vôtre.

Les « oui, mais »

À chaque stage d'écoute, je rencontre des réticences chez certains stagiaires. Il n'est pas facile d'accepter de changer aussi radicalement notre façon d'être avec les gens. Beaucoup de peurs et de questions s'expriment. Voici un aperçu des principaux « oui, mais » entendus en formation.

Les gens ne vont plus arrêter de parler

Je ne pourrai plus m'en dépêtrer ! C'est assez vrai. Il est si difficile aujourd'hui de trouver quelqu'un qui soit un peu à l'écoute qu'on ne lâche pas si facilement une oreille bienveillante. Pour autant, écouter doit toujours rester un choix librement consenti. Il vous faudra donc aussi apprendre à refuser d'écouter ou à différer ce moment-là, donc à verbaliser simplement votre indisponibilité :

« Je vois bien que tu aurais besoin/envie de me parler. Aujourd'hui, ce n'est pas le bon jour. Je ne suis pas disponible et j'en suis désolé. »

« Ce que tu me dis là est trop important pour être abordé entre deux portes. Veux-tu qu'on choisisse ensemble un moment tranquille pour en reparler ? »

Et même : « Je refuse d'aborder ce sujet avec toi. »

Mais il ne faut pas craindre tant que cela que les gens nous accaparent. Une bonne écoute fait au contraire souvent gagner du temps.

Une orthophoniste nous a raconté en stage cette anecdote : elle avait dans sa clientèle une petite fille qui présentait ce qu'elle a appelé une « diarrhée verbale ». L'enfant parlait, parlait... et l'orthophoniste, consciente de ses carences affectives, la laissait s'épancher un bon quart d'heure avant de l'interrompre fermement : « Dis donc, assez parlé. Maintenant on travaille ! » C'était insatisfaisant pour les deux parties. La fillette ravalait péniblement son flot de paroles ; l'effort la rendait peu attentive et frustrée. L'ortho-phoniste a mis en pratique avec l'enfant ses cours d'écoute. À la première reformulation, la petite, un peu interloquée, hésita puis repartit de plus belle dans son flot de paroles. La deuxième fois, elle marqua un temps d'arrêt, réfléchit et valida : « Oui, c'est ça ! », avant de reprendre son discours avec un débit moins rapide. Au bout de quelques reformulations, elle s'arrêta net de parler et conclut, à la grande surprise de l'orthophoniste : « Voilà. Et toi, comment tu vas aujourd'hui ? » Pour la première fois, l'enfant, en quelques minutes, s'est centrée, apaisée et a pu travailler avec une concentration nouvelle.

Ainsi, d'une manière générale, quand l'écoute est au rendez-vous, la qualité du discours remplace sa quantité et vos interlocuteurs iront plus vite au bout de leur propos s'ils se sentent entendus et compris. Il y a donc peu de chance qu'ils vous accaparent pendant des heures.

Les gens vont me confier des informations très personnelles

C'est totalement vrai. Une belle qualité d'écoute incite à la confiance et à l'autoréflexion. Vous entendrez souvent vos interlocuteurs vous affirmer : « Le fait de vous dire cela me fait penser que... », ou : « En vous en parlant, je me rends compte que... » Si le rapport de confiance est installé, après chaque reformulation, le discours de votre interlocuteur gagnera en profondeur et en authenticité. La personne deviendra songeuse, réfléchie, parfois perdue dans ses pensées. Dans certains cas, ce phénomène sera le bienvenu et vous vivrez d'extraordinaires moments d'intimité. Dans d'autres, ces confidences seront très bénéfiques à votre interlocuteur et lui permettront de mieux se connaître, de cerner sa propre pensée. Il vous le dira probablement : « Tu sais, ça m'a fait du bien de te parler, la dernière fois ! »

Mais il est aussi des cas où des confidences trop intimes sont malvenues, comme entre fournisseur et client, ou entre collègues... Si vous vous en rendez compte assez tôt, et si vous le pouvez, interrompez rapidement ces propos personnels, avec tact, en changeant discrètement de sujet et en revenant doucement aux raisons de votre entretien. Vous pouvez aussi le dire gentiment : « Vous me parlez là de choses très personnelles. Peut-être préférez-vous qu'on change de sujet ? »

Mais parfois aussi, la personne se confiera soudainement d'une manière très intime, sans même s'en rendre compte, parce qu'elle se sera sentie totalement en confiance avec vous. Lorsqu'elle réalisera ce qu'elle vous a dit, elle risque de le regretter amèrement, d'avoir honte, d'avoir peur de votre indiscretion, et de vous en vouloir d'en savoir trop sur elle. C'est quelquefois ainsi qu'on perd des clients ou qu'on se fait des ennemis. Alors, aussitôt qu'une personne vous aura

parlé d'elle, à cœur ouvert et d'une façon trop personnelle, je vous invite à verbaliser ce qui s'est passé. Avouez que vous vous êtes fait l'un et l'autre dépasser par la qualité du moment. Remerciez-la de la confiance qu'elle vous a accordée en épanchant auprès de vous des choses si intimes. Rassurez-la aussi en lui faisant savoir qu'elle peut compter sur votre discrétion. Cela devrait suffire à éviter qu'un malaise ne s'installe, et peut même renforcer votre complicité naissante.

Inversement, je suis aussi parfois sidérée par l'impudeur de certains. Il existe des gens qui se racontent d'une façon incroyablement intime au tout-venant. Dans ce cas, votre écoute ne sera pas forcément le déclencheur de ce type de confessions. En soulignant l'aspect trop personnel des propos tenus, vous pouvez en revanche aider ces personnes sans pudeur à réaliser qu'elles ne doivent pas tout dire, à tout le monde. Mais leur manque de retenue relève avant tout d'un vrai problème psychologique hors de notre propos.

Et moi, personne ne m'écoute !

Une des grandes frustrations des apprentis écoutants, lorsqu'eux-mêmes progressent en écoute, est de découvrir la piètre qualité d'attention dont ils bénéficient de la part de leur entourage. Dans l'étape d'apprentissage « conscience de son incompetence », il y a un passage douloureux qui est la prise de conscience de l'incompétence générale en matière d'écoute. On se met à repérer tous les manques de communication autour de soi, et même à la télévision : les blocages d'écoute, le déni du ressenti des autres, les monologues juxta-posés – « oui, mais moi... », « non, mais moi... », « c'est comme moi, parce que moi... » – ; c'est une période très inconfortable, heureusement transitoire, pendant laquelle on désespère d'être un jour soi-même écouté et compris. Allons, courage ! Savoir écouter rend effectivement exigeant sur la qualité de ses relations. Et c'est très bien. Un tri naturel s'opérera et il n'y a pas de mal à être sélectif. À quoi sert-il d'essayer de se confier à quelqu'un qui ne vous écoutera

pas ? Les gens devenus infréquentables tant leur manque de communication est insupportable s'éloigneront. De nouvelles personnes dont vous apprécierez les qualités relationnelles feront leur apparition dans votre entourage et, entre ces deux extrêmes, vos propres progrès en communication assainiront les relations qui vous sont chères. Vos proches, mieux écoutés, plus en confiance avec vous, pourront s'apaiser, se poser dans la relation. Leur « moi, je » bien nourri par votre écoute pourra devenir disponible à son tour. Vous saurez améliorer le climat de confiance, créer cette intimité dont vous rêvez et aussi verbaliser vos demandes : « S'il te plaît, laisse-moi aller jusqu'au bout de mon récit. Je ne veux pas de conseils, je veux juste te dire... Es-tu d'accord pour m'écouter sans m'interrompre ? »

Les difficultés pratiques

Dans la pratique de l'écoute apparaissent aussi quelques difficultés.

Il ne me laisse pas en placer une !

Certaines personnes ont un tel débit verbal qu'elles ne laissent pas d'espace pour la plus petite reformulation. Il faudra oser leur couper la parole et placer vos reformulations de force, pour les obliger à tenir compte de leur auditeur. Rappelez-vous : il vous appartient de veiller à ce que votre vis-à-vis n'en dise pas plus que vous ne pouvez en mémoriser. Peu à peu, vous allez ainsi créer une interactivité entre l'émetteur et le récepteur. C'est tellement bon de sentir son auditeur attentif que votre interlocuteur va prendre goût à vos reformulations. Il prendra l'habitude de vous attendre pour vérifier que vous suivez bien ce qu'il dit. Mais vous rencontrerez aussi des gens tellement égocentriques qu'ils se soucient moins d'être écoutés des autres que d'eux-mêmes. C'est le genre de personnes qui continuent à parler quand vous quittez la pièce, et que cela ne dérange pas. Dans ces cas-là, l'interactivité ne se mettra probablement pas en place malgré vos

efforts. Et c'est très bien comme ça : ils vous offrent un bon terrain d'entraînement pour reformuler, sans risque, car ils ne se rendront compte de rien !

Mes reformulations sont périmées

Au moment où je pourrais les placer, c'est trop tard. C'est une difficulté typique des débutants. Tout comme les jeunes conducteurs hésitent trop longtemps à s'insérer dans la circulation et ratent ainsi de nombreuses occasions, les apprentis écoutants laissent passer les espaces de reformulation sans les saisir. C'est pourquoi leurs reformulations sont obsolètes quelques espaces plus loin. Mais comme mémoriser ce qui est dit leur demande un intense effort de concentration, les débutants s'attachent affectivement, d'une certaine façon, aux mots qu'ils ont retenus et qu'ils voulaient restituer. Il leur faudra apprendre à lâcher ce matériel périmé, pour redevenir disponibles à l'actualité de leur interlocuteur, et à s'insérer habilement dans la conversation. Cet apprentissage est un déclic qui se produira après une période d'entraînement intensif. Ne vous découragez pas.

Mon interlocuteur va s'en rendre compte

Les débutants en écoute sont souvent trop gênés à l'idée que « ça se voit qu'ils écoutent ». D'abord, parce qu'eux-mêmes mettent une conscience nouvelle dans la communication, ils prêtent cette qualité d'attention à des interlocuteurs non avertis – ce qui est peu probable. Ensuite, c'est oublier que l'être humain est égocentré. Puisque moi, je suis la personne la plus importante pour moi, je suis très content que l'autre m'écoute et qu'il me montre qu'il me comprend. Pourquoi cela m'offusquerait-il ? Il vous faudrait être très maladroit pour que vos reformulations génèrent un malaise dans la communication et que l'autre les vivent mal. Pour gagner en aisance avant de vous lancer avec tous types d'interlocuteurs, vous pouvez vous entraîner avec vos

amis, en les prévenant de l'exercice d'écoute que vous allez effectuer avec eux. Ils pourront en plus vous donner un avis sur la façon dont ils se sont sentis écoutés, et cet avis sera précieux pour votre apprentissage.

Reformuler, ça fait perroquet

Dans certaines formations commerciales, la reformulation est enseignée très sommairement. Des commerciaux sans scrupules la mettent ensuite en pratique d'une manière artificielle et mécanique. Alors, recevoir ce style de reformulation devient effectivement infect et insupportable. Certains de mes stagiaires ont subi cette pratique sans âme et nourrissaient de ce fait de grands a priori sur ces techniques d'écoute. Je déplore que l'outil reformulation soit ainsi dévoyé et discrédité. Mais devons-nous conclure qu'un marteau est un outil nuisible parce que certains maladroits tapent sur les doigts au lieu de planter des clous ? Je dirais, au contraire, que la sincérité est un peu le cran de sécurité de l'outil reformulation : s'il est utilisé le cœur fermé, sans intérêt réel pour l'interlocuteur, il ne fonctionne pas et ne peut pas créer de climat de confiance. C'est finalement rassurant.

J'en profite pour vous mettre en garde : n'utilisez jamais la reformulation en face d'un policier ou d'un douanier, cela passerait pour de l'ironie ou de l'insolence et pourrait vous attirer des ennuis. Il est des situations où l'écoute active n'a pas sa place.

Exercice

Voici un nouvel exercice, que je propose aussi dans mes stages d'écoute et que vous pouvez pratiquer à domicile, avec vos amis. Choisissez toujours des sujets drôles, tendres, agréables : une bonne soirée, un film que vous avez aimé, votre passion pour les

mots croi-sés... Ne vous lancez pas dans un exercice d'écoute avec pour thème les problèmes des autres, c'est trop tôt. Une personne A : Elle parle donc d'un sujet « dont elle a plaisir à parler et qu'elle est heureuse de partager ». Une personne B : Elle va pratiquer l'écoute active telle qu'elle est proposée dans ce chapitre Elle ne doit poser aucune question et ne faire aucun commentaire, juste écouter et reformuler.

Une personne C : Elle a le rôle de l'observateur silencieux, vous savez, celui qui doit dompter son « moi, je » turbulent et ne donner son avis qu'à la toute fin de l'exercice.

Lorsque vous débutez dans la pratique de l'écoute active, commencez en vous bornant à répéter mot pour mot ce que dit l'autre, ce qui n'est déjà pas si facile ! Et amusez-vous bien ! La communication est une matière drôle et tendre.



miriam bartolo <miriam67b@aol.com>



Nous l'avons déjà montré, lorsque quelqu'un parle, la tendance la plus spontanée est d'intervenir immédiatement dans son discours. L'intervention sera encore plus rapide si le propos choque, surprend ou gêne. Pourtant, à l'inverse, nous détestons tous nous faire couper la parole en pleine phrase, et encore plus sentir que nos interlocuteurs ne nous écoutent pas.

Questions, jugements de valeur, conseils, commentaires insignifiants, sont autant d'intrusions dans un discours qui dispersent la pensée, rendent la conversation décousue et stérile. Ces réactions immédiates, justement parce que trop rapides, constituent autant d'obstacles à une bonne écoute, donc à la compréhension et surtout au respect de l'interlocuteur.

Maintenant, vous êtes entré dans la phase de conscience de l'apprentissage et à la lecture de ce qui suit, vous allez probablement être impressionné par le manque d'écoute ambiant et le nombre de fois où les gens se coupent mutuellement la parole de façon stupide, inutile, souvent dévalorisante. C'est affligeant, mais ça donne un sens au mal-être actuel : chacun crie dans le désert son besoin d'être entendu, compris, accepté dans son unicité, et personne ne se soucie

de l'écouter.

Nos blocages d'écoute ont deux fonctions principales. Ils permettent avant tout de garder le contrôle de la conversation pour préserver notre tranquillité et nos certitudes. Reconnaissons-le : nous avons souvent peur de ce qui pourrait remettre en cause notre façon de penser et nous obliger à renoncer à nos croyances, même si elles se révèlent erronées. « Mais je ne veux pas savoir que le monde n'est pas ce que je crois qu'il est ! », s'est écriée un jour une de mes clientes en consultation. De plus, les émotions sont mal acceptées dans notre société, nous ne savons pas les accueillir et les gérer.

Nous sommes terriblement mal à l'aise quand nos interlocuteurs expriment de la colère, des peurs ou du découragement². C'est aussi pour cela que tant de sottises sont dites aux gens dans la peine.

Nos blocages d'écoute servent également à nourrir notre ego à bon compte. Notre « moi, je » aime beaucoup se faire valoir aux yeux des autres, il apprécie d'avoir la vedette et de capter l'attention de son auditoire. Et il raffole par-dessus tout de se sentir plus intelligent, plus sage, mieux armé dans la vie pour affronter les difficultés que les autres. C'est pourquoi il adorera rabaisser ses interlocuteurs, si l'occasion se présente. Cela lui donne l'impression passagère mais très euphorisante d'être supérieur.

Il faut une grande force intérieure, un ego très paisible, pour accepter l'idée que nous ne sommes pas plus malins que les autres, que leurs choix de vie valent bien les nôtres, et que si nous avions disposé des mêmes cartes qu'eux au début de notre vie, nous aurions probablement eu leur parcours, puisqu'ils font du mieux qu'ils peuvent avec ce qu'ils ont reçu. Vous savez, l'art de chausser les mocassins de son frère avant d'agiter sa langue de vipère ! Il faut encore plus de force pour avoir l'humilité d'admettre, sans nous sentir infériorisés, que les façons d'être et de faire de certaines personnes sont bien plus performantes que les nôtres. C'est le moment de nous souvenir que la prise de conscience de notre incompétence est une

précieuse opportunité d'apprendre ! Il faut également une grande solidité intérieure pour accueillir sereinement les émotions exprimées. C'est pourquoi travailler sur ses capacités d'écoute oblige en parallèle à faire un travail sur soi.

Quels sont les blocages habituels ? La liste suivante est loin d'être exhaustive, hélas.

L'ego envahissant

Finir les phrases de son interlocuteur

Vous l'avez sans doute remarqué, nombreux sont les gens qui cherchent à deviner ce que vous êtes en train de dire et qui finissent les phrases à votre place. Cela peut tellement devenir une habitude inconsciente qu'on en oublie à quel point c'est impoli. Attention, il ne faut pas confondre « reformuler ce qui est dit » et « finir les phrases de ses interlocuteurs ». Écouter et chercher à comprendre ne veut pas dire spéculer, interpréter ou jouer aux devinettes. Au-delà du gaspillage d'énergie de celui qui s'essaie à la lecture de pensée au lieu d'écouter simplement, cette façon de faire est une injonction indirecte d'accélérer le débit qui crée une dispersion de la pensée et une urgence artificielle.

Lors d'une démonstration d'écoute, dans un stage, j'avais en face de moi une interlocutrice qui parlait de sa passion pour la couture. Comme cela arrive parfois, elle butait sur un mot qu'elle n'arrivait pas à formuler. J'attendais tranquillement qu'elle le retrouve, mais le groupe qui assistait à la démonstration, la croyant en difficulté, s'est empressé de lui crier des mots approchants : « Biais ! Galon ! Ruban ! Ganse ! Liseré ! Cordon ! » Elle a ainsi pu comparer l'impact de ces deux attitudes sur son discours et nous donner son avis. Ma patience silencieuse la rassurait et lui donnait la certitude de ma disponibilité. Elle se sentait autorisée à choisir ses mots et à prendre son temps pour les trouver. Inversement, malgré cette volonté affichée de

l'aider, le groupe lui a transmis une tension. Elle s'est sentie stupide de ne pas avoir trouvé le mot tout de suite et a perçu très nettement l'ordre implicite de parler plus vite.

Rectifier les erreurs

« Tu sais, Bruno, quand on s'est vus mercredi, j'ai oublié de te dire...

– Enfin, Pierre, ce n'est pas mercredi qu'on s'est vus, c'est jeudi !

– Ah ? Euh, oui, jeudi, c'est vrai... Je voulais te dire... Ah, ben ! je ne sais plus... »

Avez-vous remarqué quelque chose d'incongru dans ce morceau de dialogue ? Mais non, Pierre n'est pas complètement gâteux ! C'est l'intervention de Bruno qui a fonctionné comme un croc-en-jambe mental et l'a fait trébucher dans le fil de sa pensée. L'incongruité, c'est la réaction de Bruno. Quelle importance avait l'exactitude de la date dans ce contexte ? Aucune. Il aurait pu laisser Pierre enchaîner sans relever l'erreur de date. Cela n'aurait rien changé au fond du message et il aurait peut-être enfin su ce que Pierre voulait lui dire.

Rectifier les erreurs de son interlocuteur est un blocage de l'écoute très répandu. Qu'il s'agisse d'une erreur de détail ou d'une différence de perspective, la discussion va se cristalliser sur ce point, laissant de côté le problème de fond. Même s'il se souvient encore de ce qu'il voulait dire, l'interlocuteur se sentira inférieur et n'aura probablement plus envie de s'exprimer. Pourtant nous adorons prendre les autres en défaut et avons beaucoup de plaisir à rectifier leurs erreurs. Cela nourrit très agréablement notre « moi, je », ravi de se sentir supérieur. Dans le petit laps de temps qui suit notre intervention correctrice, nous éprouvons une légère euphorie. « Ah !, comme je suis doué pour retenir les dates ! », doit penser Bruno au lieu d'écouter Pierre. Vous avez sûrement déjà éprouvé cela, n'est-ce pas ? Il est intéressant de savoir que pendant ce petit moment de

béatitude, nous sommes très sensibles aux suggestions et donc, facilement hypnotisables. Milton Erickson, le grand hypnothérapeute américain, émaillait sciemment son discours de fautes de grammaire, pour laisser le plaisir à ses interlocuteurs de le reprendre et de se croire plus cultivés que lui. Ses patients, pâmés dans leur sentiment de supériorité, se retrouvaient en transe profonde en quelques phrases.

Un jour où je citais cet exemple, un stagiaire a enchaîné en nous contant l'histoire suivante : un de ses amis, boucher de profession, avait inscrit dans sa vitrine : « Aujourd'hui, promotion sur les poulets ! » Ce jour-là, la boucherie a reçu de nombreuses visites de gens voulant signaler la faute d'orthographe : « Il n'y a qu'un L à poulet ! » Le boucher répondait gaiement : « Mes poulets à moi ont deux ailes, bien tendres et bien dodues ! Combien en voulez-vous ? » Et il a évidemment réalisé de très bonnes ventes ! En entendant cette histoire dans un autre stage, une participante a rebondi sur l'anecdote et nous a raconté ce qu'elle avait vécu la veille. Elle était employée dans une agence de travail temporaire. Une des affichettes placardées en vitrine le matin pour annoncer les postes à pourvoir comportait une faute de frappe. Ce jour-là, exactement comme dans la boucherie, de nombreuses personnes sont entrées dans l'agence avec le prétexte de signaler la faute et se sont finalement inscrites comme personnel intérimaire. Elle a conclu en riant : « J'ai enregistré tellement d'inscriptions que je n'ai pas eu une minute à moi jusqu'à la fermeture pour aller rectifier l'affiche ! Mais j'ai compris l'astuce. Lundi, je me garderai bien de la corriger ! »

Par ailleurs, les manipulateurs prêchent souvent le faux pour savoir le vrai.

« Vous êtes bien ma nouvelle voisine du dessus ?

– Pas du tout, j'habite l'immeuble depuis cinq ans et je suis au troisième !

– Ah !, pensera le manipulateur, merci pour l'information ! »

Vous voilà prévenu, votre besoin d'exactitude peut vous rendre très

vulnérable aux suggestions d'autrui ! Alors, si les erreurs de votre interlocuteur ne changent pas le sens profond de son discours, laissez-les passer sans les rectifier.

Rappeler ses souvenirs

Ce que dit l'interlocuteur réveille des souvenirs, on s'empare alors de la parole pour se raconter. « Ah, oui ! C'est comme moi, je... » Ce blocage d'écoute est à la fois un des plus exaspérants et le plus tendrement humain. Voici comment il fonctionne : pour comprendre ce que me dit l'autre, je dois me faire une représentation mentale de ses paroles en puisant dans mon propre matériel. Si mon interlocuteur me parle d'une chaise ou d'une table, je dois utiliser mes images mentales de chaise et de table pour m'en faire une idée. S'il me parlait d'un « sgmeurf » ou d'un « snurps », j'aurais bien du mal à me les représenter mentalement, donc à comprendre de quoi il me parle.

Ainsi, ma meilleure amie rentre de week-end, toute joyeuse.

« Ce week-end, on est allés à Deauville en amoureux ! », m'annonce-t-elle radieuse.

Je sais ce que sont un week-end et un amoureux. Je ne connais pas Deauville, mais j'en ai déjà vu des photos et je connais d'autres bords de mer. Alors, je peux comprendre ce qu'elle me dit. Si j'applique les règles de l'écoute, je répondrai simplement : « Ah !, tu étais à Deauville en amoureux, ce week-end ! » Et elle pourra continuer : « Oui, c'était génial ! Samedi soir, on a mangé un énorme plateau de fruits de mer dans un restaurant face à la plage. C'était rudement bon ! »

Je devrai à nouveau puiser dans mes souvenirs pour me faire une représentation de ce qu'elle dit. Un bord de mer, un restaurant, des fruits de mer, l'ambiance, les yeux dans les yeux... Cela va réveiller chez moi des souvenirs endormis. Cette soirée si romantique, avec

Jacques, sur le port de Camaret, le parfum iodé de la mer, le goût de ces grosses crevettes roses que j'adore... Et ce tête-à-tête, cette tendresse, cette complicité, cet érotisme... Plus le matériel auquel je devrai faire appel sera chargé affectivement, plus il va devenir difficile d'écouter. Mon « moi, je » commence à avoir une furieuse envie de partager ces émotions qui remontent. Je dois faire un effort pour rester en écoute et reformuler. Mais elle enchaîne, ignorant mes conflits intérieurs, ravie de ma disponibilité :

« Après le repas, on a marché pieds nus dans la mer. C'était la nuit, mais il faisait chaud. L'eau était bonne. Et alors, figure-toi qu'elle était fluorescente. C'était bizarre ! C'était beau ! Je n'avais jamais vu ça ! »

L'eau fluorescente ? Pensez si je connais, et dans un contexte torride en plus : des bains de minuit dans la Méditerranée ! Ce week-end à Deauville est bien insignifiant. J'oublie d'écouter, je m'écrie, enthousiaste : « Oui, je sais, c'est le plancton éclairé par la lune qui rend l'eau fluorescente ! C'est comme "moi, je"... à l'Espiguette... l'été... les bains de minuit avec... » Tous mes souvenirs de vacances à la mer risquent d'y passer. Mon amie aura bien du mal à finir de me raconter son week-end !

C'est ainsi qu'une de mes stagiaires, en rentrant d'un week-end à Paris, a téléphoné à sa mère avec l'envie de lui raconter ce voyage. Elle a juste eu le temps de dire : « J'étais à Paris ce week-end », puis elle a dû endurer, pendant une demi-heure, le récit du séjour que sa mère avait elle-même effectué à Paris en 1953. Elle n'a pas pu raconter son week-end et a raccroché, très frustrée.

Dans le même style de blocage d'écoute, il existe un procédé assez répandu : raconter ses propres malheurs en illustration des vôtres. Par exemple, un ami à qui vous essayez de confier vos difficultés conjugales vous coupe la parole dès les premiers mots, raconte en long en large son propre divorce avant de conclure : « Tu vois, moi aussi, je suis passé par là. C'est dire si je te comprends ! »

Mais non, cette mère ou cet ami ne sont pas exceptionnellement

égoïstes, hélas ! Rappelez-vous : nous le sommes tous ! Et puisque moi, je suis la personne la plus importante pour moi, mes souvenirs de vacances me paraîtront forcément bien plus passionnants que les souvenirs de vacances des autres. Et mes soucis sont évidemment plus graves que ceux des autres.

C'est pourquoi, à la première occasion, j'usurperai la parole à l'autre pour me raconter à sa place. Je sais pourtant quel plaisir ou quel apaisement je lui aurais apporté en l'écoutant jusqu'au bout sans l'interrompre : j'aurais eu le même si on m'avait laissé parler ! Car nous connaissons tous l'affreuse frustration d'avoir voulu partager notre vécu, de nous être fait couper la parole dès le début d'un « moi, je... » péremptoire, et d'avoir poliment subi le vécu de l'autre à la place du plaisir de nous raconter. Et si nous l'avons tous vécue, cette frustration, c'est parce que nous l'avons tous fait subir aux autres. Alors, avant de raconter vos bains de minuit au Grau-du-Roi, votre séjour à Paris ou votre divorce, posez-vous simplement la question : « Avais-je l'intention de lui parler de cela avant qu'il/elle n'aborde ce sujet ? Est-ce réellement une information importante à partager dans ce contexte ? »

Au début, vous vous entendrez dire : « Ah, oui, c'est comme moi, je... », et la prise de conscience de votre blocage d'écoute vous fera peut-être rougir. Ensuite, vous arriverez à freiner des quatre fers et à vous arrêter dès le début de votre intervention. Avec un peu d'efforts, vous reprendrez le fil de la conversation : « Excuse-moi, je t'ai coupé avec mes histoires. Donc, tu me disais que... » L'étape suivante consistera à laisser votre « moi, je » chahuter à l'intérieur de vous sans interrompre votre interlocuteur. Enfin, un jour, vous arriverez à rester concentré sur le récit sans vous laisser perturber par vos propres souvenirs, et vous n'aurez même plus l'impression de faire un effort héroïque pour vous taire !

Laisser libre cours à sa curiosité

« Comment l'as-tu rencontré, ce nouvel amoureux ? », « Qu'est-ce qu'il fait dans la vie ? », « Et où il habite ? », « C'est sympa chez lui ? », « Et

au fait, qu'est-ce qu'il est devenu ton ex ? Il n'a pas trop mal pris la rupture ? », « C'est bien toi qui es partie ? », « Pourquoi tu l'as quitté ? » Mon amie n'aura jamais l'espace de raconter son week-end à Deauville, si je continue à la bombarder de questions. Lorsque nous interrompons le récit de notre interlocuteur pour l'obliger à parler de ce qui ne l'intéresse pas, ce qu'il avait à dire se trouve ainsi écarté. Poser des questions est un blocage d'écoute très féminin. En stage, nombreuses sont les femmes qui s'insurgent contre l'interdiction de poser des questions en phase d'écoute. Elles considèrent que ces questions sont un signe d'intérêt pour la personne qui parle et refusent d'y renoncer. Elles confondent curiosité et intérêt. Pourtant, lorsqu'elles ont elles-mêmes été bien écoutées en exercice, elles reconnaissent volontiers que les questions ne leur ont pas manqué pendant qu'elles parlaient et qu'elles ont senti leur interlocuteur bien plus attentif. Le besoin de poser des questions est aussi une façon plus ou moins consciente de garder le contrôle de la conversation et de maîtriser la direction qu'elle va prendre.

Dans cette manie de poser des questions, un autre caractère apparaît : notre seuil de tolérance à l'ambiguïté, c'est-à-dire jusqu'à quel point nous acceptons d'être dans le flou, de laisser l'autre nous guider sans savoir où il nous emmène, et lui laisser choisir les informations qu'il veut bien nous donner. Souvent, vous en ferez l'expérience, l'information que vous auriez eu envie de demander à l'aide d'une question vous est transmise quelques phrases plus loin. Il suffisait d'attendre tranquillement la suite et de laisser votre interlocuteur continuer son cheminement. Et quand bien même l'information que vous attendiez ne viendrait pas, était-elle si indispensable à votre compréhension ?

Lors d'un exercice d'écoute, une stagiaire avait choisi de parler de son chalet, qu'elle adorait. Ce qu'elle en disait était très beau à entendre. Elle a commencé à évoquer ses géraniums : elle en avait mis partout, aux fenêtres et sur les balcons, parce qu'elle considérait que

c'était une belle et chaleureuse façon d'accueillir ses visiteurs. Puis, encouragée par la qualité du silence, elle nous a parlé de la cheminée de son salon. Plongée dans son monde intérieur, elle nous disait rêveusement, avec une belle voix profonde, qu'en allumant une flambée dans sa cheminée, elle avait l'impression que le cœur du chalet se mettait à battre, que la maison respirait... Tout l'auditoire était sous le charme de ce récit, assis au coin du feu à tendre les mains vers la chaleur des flammes, dans une maison vivante de l'amour qu'on lui portait... sauf le stagiaire qui devait pratiquer l'exercice d'écoute. Lui était resté bloqué dehors, devant le chalet, avec les deux questions qu'il n'avait pas eu le droit de poser. Pour s'en faire une image mentale, il aurait bien voulu savoir si le chalet était dans le village ou à la campagne et si le terrain était en pente ou plat. C'était comme s'il avait refusé de se laisser guider vers l'intérieur de la maison les yeux fermés. Il a ensuite réalisé que s'il avait posé ces questions, le discours de son interlocutrice aurait dévié. Pour lui répondre, elle aurait sûrement abordé la vie de son village, le calme de la campagne ou les éventuels problèmes de terrassement rencontrés à la construction. Le chalet qui respire avec un cœur qui bat n'aurait pas eu l'espace d'exister. Voilà comment, avec quelques questions, on empêche les gens de dire simplement qui ils sont vraiment.

Donner des conseils personnels ou dicter des solutions

Vous connaissez sûrement le fameux « takayaka-fauktu... », cet étrange dieu aux vertus miraculeuses, d'après ceux qui l'invoquent... bizarrement pour les autres. « Il n'y a qu'à... », « À votre place... » : le donneur de conseils cherche à se rassurer en croyant avoir le remède au mal-être de l'autre, mais lui donne surtout l'impression de vouloir s'en débarrasser en lui fournissant une solution bon marché. Tout comme poser des questions est un blocage d'écoute très féminin, donner des conseils est un blocage d'écoute assez masculin.

Un homme à qui une personne se plaint se sent vite responsable du mal-être énoncé et croit qu'on lui demande de résoudre le problème.

Il abordera donc les choses avec rationalité et dictera des solutions, certes parfois pleines de bon sens, mais exaspérantes. Car la personne qui vient parler de ses soucis ne vient pas chercher des « bons conseils ». Elle vient simplement dire sa difficulté ou exposer son problème, recevoir de l'empathie et de la chaleur humaine. La plupart du temps, quand le trouble sera passé, elle entreverra elle-même la voie à suivre.

Par ailleurs, il est amusant de constater que nous ne mettons pas nous-même en application le quart des bons conseils que nous savons donner aux autres. « Si tu es fatigué, couche-toi plus tôt ! Prends des vitamines ! Fais-en moins ! Repose-toi ! Arrête de te croire indispensable ! » Entre nous, n'avez-vous pas dit une phrase de ce genre à quelqu'un récemment ? Et le faites-vous pour vous-même ? Et toujours entre nous, très honnêtement, quand vous vous plaignez vous-même d'être fatigué, est-ce pour vous entendre dire que vous n'avez qu'à vous reposer ou bien pour que quelqu'un reconnaisse enfin tout le travail que vous accomplissez ?

De plus, nos conseils sont dangereusement subjectifs, puisqu'ils émanent de notre petit univers égocentré. Imaginez deux amies en train de discuter. L'une se plaint des difficultés qu'elle rencontre passagèrement avec son conjoint, qu'elle aime tendrement par ailleurs. L'autre, fraîchement divorcée, va très probablement lui conseiller vivement de divorcer à son tour, ne serait-ce que pour défendre ses propres choix de vie et se confirmer dans l'idée qu'elle a pris la bonne décision.

Enfin, donner des conseils expose le « conseiller » à des jeux de « oui mais » interminables et exténuants. Le jeu du « oui, mais » consiste pour celui qui est abreuvé de conseils au lieu d'être écouté à rejeter toutes les options proposées d'un « oui, mais » assorti d'une objection. « Oui, mais je n'ai pas d'argent pour... », « Oui, mais il ne sera jamais d'accord », « Oui, mais ça ne peut pas marcher parce que... »³

Si vous voulez réellement aider quelqu'un en difficulté, il y a bien plus simple et beaucoup plus efficace que les conseils : prenez le temps qu'il faut pour l'écouter. Reformulez tout ce qu'il exprime.

Puis, quand vous sentirez qu'il est allé au bout de son propos et que ses émotions s'apaisent d'avoir été verbalisées et entendues, posez-lui sobrement la question suivante : « Quelles solutions vois-tu à ton problème ? » et tranquillement, sans jugement de valeur, reformulez toutes les options qu'il énoncera afin qu'il puisse les explorer. « Donc, si je comprends bien, une des solutions serait de... » Là, ô surprise, vous allez probablement découvrir que votre interlocuteur a déjà pensé tout seul aux « bons conseils » que vous lui auriez spontanément prodigués. Il avait juste besoin de parler, parce que poser des mots sur les situations est indispensable pour les cerner. Il en va de même pour les solutions. On les apprivoise en les verbalisant.

Dans le cas plutôt exceptionnel où votre interlocuteur prétendrait ne pas trouver de solution à son problème, il y a plusieurs explications :

- Vous n'avez pas assez écouté et il n'a pas fini de mettre en mots sa difficulté. Toujours dans l'émotionnel, il n'a pas encore retrouvé son objectivité. Remettez-vous en écoute.
- Pour des raisons personnelles, il censure des options qu'il n'ose explorer. Lorsque je demande aux gens : « Mais s'il y avait quand même une solution, même complètement idiote et absurde, à ce problème, ce serait laquelle ? », la réponse est édifiante : « Ben, ce serait de divorcer ! » ou « Je pourrais donner ma démission et chercher un autre travail » ou encore « Il faudrait que je dise à mes parents que je veux déménager. » La conclusion est tout aussi significative : « Mais je ne suis pas encore prêt ! »
- Votre interlocuteur est un joueur de « oui, mais... » et il n'a pas réellement envie de sortir de sa situation.

Quelles que soient les raisons pour lesquelles les solutions échappent à votre interlocuteur, vous pouvez lui mettre gentiment la main sur l'épaule et lui dire : « C'est sûrement parce que tout cela est

trop frais et que tu n'as pas encore assez de recul. Je suis sûr que, dans quelque temps, les solutions t'apparaîtront naturellement. »

La dévalorisation de l'interlocuteur

Nous allons maintenant nous intéresser aux blocages d'écoute qui consistent à dévaloriser et inférioriser celui qui est en train de parler.

Le déni ou la minimisation des propos tenus

« Tu exagères ! », « Tu te fais des idées ! », « Mais non, il n'est pas comme cela ! » Avez-vous déjà entendu ce genre de répliques quand vous essayiez de vous exprimer ? Comment l'avez-vous vécu ? Oui, je vous l'accorde, c'est très frustrant. À quoi cela sert-il de dire des choses pareilles à quelqu'un qui est en difficulté ? De quoi auriez-vous eu besoin au moment où vous parliez ? C'est important de se mettre un peu en métaposition et de réfléchir aux enjeux cachés de la communication.

Lorsque je reçois des couples en consultation, c'est un grand classique. L'un exprime son ressenti, l'autre le nie.

« Il n'est pas du tout affectueux. Il n'a jamais de petites attentions pour moi.

– C'est complètement faux ! Et elle, elle veut toujours me contrôler et me dire ce que je dois faire.

– Mais pas du tout ! C'est lui qui... »

Le message est en substance : « Tu n'as pas de raison de penser ce que tu penses et encore moins de ressentir ce que tu ressens. » Chacun est bien entendu convaincu d'avoir raison, donc persuadé que l'autre a tort. Il faut un certain temps pour qu'ils admettent que leurs vérités peuvent coexister, parce que chacun dans sa bulle a des besoins et des

codes de comportements différents.

Bien sûr, lorsqu'un interlocuteur est dans l'émotionnel, il manque d'objectivité et ses discours sont souvent excessifs. Mais lorsqu'il aura pu exprimer tout ce qu'il a sur le cœur, l'exagération se dégonflera d'elle-même et il retrouvera seul sa clairvoyance.

Dans le même genre, encore plus exaspérant, existe le blocage d'écoute qui consiste à prendre la défense de celui dont se plaint l'interlocuteur. « Le pauvre, il faut le comprendre ! » « T'es trop dur avec elle ! Elle fait ce qu'elle peut ! Tu sais, ce n'est pas facile ce qu'elle vit. » En analyse transactionnelle, cela s'appelle le jeu de l'avocat : prendre systématiquement la défense de toute personne attaquée, sous couvert d'objectivité. Mais en vous renvoyant de vous-même l'image de quelqu'un de cruel ou d'intolérant, le « moi, je » de votre interlocuteur cherche uniquement à se faire passer pour un modèle de gentillesse et d'indulgence. L'ego ainsi valorisé ne se rend même pas compte que sa stratégie peut l'amener à défendre l'indéfendable et à prêcher l'indulgence pour de l'inacceptable. Plus encore, cette attitude est avant tout blessante et culpabilisante pour celui qui essayait de se confier.

Porter des jugements de valeur

Au lieu d'écouter simplement, on s'institue censeur, juge, moraliste. Les jugements sont portés au nom d'un système de valeurs morales, au nom du savoir-vivre, des convenances, etc. L'interlocuteur se sent jugé, dévalorisé, inférieur. Il ne pourra pas continuer à parler.

J'ai reçu en consultation une jeune femme qui s'était fait voler son sac à main en l'oubliant sur le siège avant de sa voiture. Si le problème des papiers d'identité et des cartes de crédit avait été vite réglé par le dépôt de plainte et l'opposition bancaire, elle restait traumatisée d'avoir perdu son agenda. Cet épais carnet contenait tous les contacts personnels et professionnels qu'elle avait pu nouer ces dix dernières années et ne la quittait jamais. Elle n'avait pas de copie de

son contenu et se lamentait : « Cet agenda représentait dix ans de travail ! Ce sont dix ans de ma vie qui se sont volatilisés en quelques minutes ! » Sa détresse était poignante et je me suis vite rendu compte qu'elle avait été largement aggravée par l'attitude de son entourage. Chacun y allait de sa leçon de morale et lui disait : « Mais quelle idée tu as eu aussi de laisser ton sac sur la banquette ! Tout le monde le sait qu'il ne faut rien laisser d'apparent dans les voitures ! » Elle n'avait pu trouver aucun réconfort auprès des siens. La honte et la culpabilité que ces remarques activaient étaient comme autant de sel sur une plaie vive. Elle n'aurait eu besoin que d'être écoutée et comprise pour s'apaiser. Elle avait juste à faire le deuil de cet agenda. Il serait intéressant de connaître le vécu de tous ces moralisateurs : pourquoi lui faisaient-ils la morale ? N'ont-ils jamais fait la moindre erreur ou étourderie, eux-mêmes ?

Certains jugements de valeur peuvent se glisser sournoisement dans nos reformulations. Ils sont alors d'autant plus blessants qu'ils ne sont pas détectables et qu'ils s'insinuent dans un climat où la personne nous fait confiance.

« Suivre un régime est une chose difficile !

– Vous voulez dire que vous, vous avez du mal à suivre un régime.

»

Je vous invite donc à rester très vigilant pour ne pas déformer les propos de vos interlocuteurs.

En parallèle, certains discours (racistes, sexistes, intégristes...) peuvent réellement vous choquer et il ne s'agit pas, dans ce cas, d'honorer de votre qualité d'écoute des propos révoltants. Je vous rappelle qu'écouter doit toujours rester un choix librement consenti. Inutile malgré tout de faire la morale à votre interlocuteur. Rappelez-vous ce que je vous disais dans le chapitre sur les positions de communication : toute contre-propagande renforce l'individu dans sa croyance d'origine. Plus vous lui direz qu'il a tort de penser ce qu'il pense, plus il sera convaincu d'avoir raison. Lui faire honte de ses valeurs ne servira qu'à le rendre hostile et rancunier à votre égard, ce

qui est bien inutile. Dites simplement à votre interlocuteur que vous avez des valeurs opposées aux siennes, que vous ne pouvez donc pas cautionner ce qu'il dit et qu'il vaut mieux que vous changiez de sujet. Si vous faites bien la différence entre le prince et son discours de crapaud, il ne devrait pas vous en tenir rigueur. Mais on n'est pas obligé non plus de bien s'entendre avec tout le monde !

Diagnostiquer du haut de son intelligence perspicace

« Le vol de ton agenda, c'est un acte manqué pour exprimer ton refus de travailler ! », « Si tu reprends des nouilles, c'est pour combler ton manque affectif ! », « Tu me dis que je devrais retravailler, parce que tu veux me quitter et que tu veux éviter d'avoir à payer une pension alimentaire ! » En montrant par une analyse sauvage les causes profondes, les raisons cachées, les motifs inavoués d'une situation, on crée la surprise, voire la peur ou la honte. Ce blocage d'écoute est en passe de se généraliser depuis que la psychologie s'est vulgarisée. Chacun a sa petite théorie sur les ressorts cachés de chaque situation.

Lorsqu'on se voit assener ainsi une interprétation péremptoire de ses actes, on se retrouve coincé dans une situation inextricable, dont on sortira perdant, de toute façon. Qui s'excuse s'accuse : plus on essaiera de se justifier, plus on aura l'air coupable. Si on refuse l'explication, son auteur prendra un petit air entendu : « On ne me la fait pas à moi, je sais bien de quoi il retourne ! », dira son sourire narquois.

Alors, si vous avez dans votre entourage des gens qui vous psychanalysent sauvagement, défendez-vous ! Dites calmement : « Je n'ai pas composé le numéro d'Allo Psy ! », ou : « C'est ton interprétation et elle t'appartient. »

Quant à votre éventuelle tendance à « psychologiser » en retour, il ne s'agit pas de nier les ressorts inconscients de vos interlocuteurs mais d'être honnêtement consultatif : « Est-ce que tu penses qu'il pourrait y avoir une raison psychologique à cela ? » Et de respecter la réponse si la personne rétorque : « Non, j'ai pris froid, c'est tout » ou « Pas du tout, c'est juste une maladresse, ça arrive à tout le monde. »

Fuir les émotions

Il reste un dernier type de blocages d'écoute. Il concerne la peur des émotions et tous les moyens que nous sommes susceptibles de mettre en œuvre pour éviter d'entrer en contact avec elles, autant celles de nos interlocuteurs que les nôtres. Ce refus des émotions est assez récent. Il existait par exemple autrefois les pleureuses, dont la fonction était d'aider les gens en peine à déclencher leurs larmes pour évacuer le chagrin. Mais aujourd'hui, l'expression de sentiments de colère, d'agressivité, de tristesse ou de peur est généralement mal supportée et vécue comme une incongruité.

Nous savons pourtant qu'un sentiment exprimé s'apaise. Car parler, ce n'est pas uniquement donner de l'information à l'autre. C'est aussi exprimer le besoin de mettre des mots sur son ressenti. Si j'ai pu dire comme j'en ai marre, combien je suis triste ou à quel point je suis déçu, et si quelqu'un a su accueillir ce ressenti sans le dénaturer ou le détourner, sans se sentir jugé ou culpabilisé par ce que je dis, je vais être immédiatement soulagé. Mais les réactions aux discours émotionnellement chargés ont souvent plus pour but d'endiguer le flot d'émotions exprimées que de favoriser son écoulement.

Les conseils, le déni des difficultés et les jugements de valeur que nous avons étudiés plus haut sont déjà des moyens de fuir ou de nier les problèmes autant que les émotions. Mais il y a des cas où ces comportements ne peuvent plus fonctionner parce que notre interlocuteur vit indéniablement des choses trop difficiles et douloureuses. Il reste alors une ultime façon de nier l'existence des émotions, abjecte dans le contexte où elle se manifeste.

Noyer le problème dans les bons sentiments

« Ne dramatisez pas », « Ce n'est rien », « Il faut vous calmer... » Toutes ces phrases se veulent apaisantes mais nient le problème et la souffrance de l'interlocuteur. C'est malheureusement dans les moments les plus difficiles de notre vie que nous entendons les pires

inepties. Inconscients de la bêtise et de la méchanceté contenues dans ces expressions stéréotypées, les gens de notre entourage se croient obligés de dire ces phrases cruelles et inutiles. « Il n'a pas souffert », « La vie continue », « Y'a pas mort d'homme », « Ce n'est que du matériel », « Cela aurait pu être pire », « Il y a des cas plus catastrophiques que le tien », « Pense à ceux qui meurent de faim ! », etc.

S'il existe des blocages d'écoute tendrement humains, celui-ci est au contraire révoltant d'inconscience et d'inhumanité. En plus de douze ans de pratique, j'ai recueilli de nombreux témoignages des stupidités, voire des horreurs, qui ont été assénées à des gens dans la peine. Déjà trop abattus par leurs difficultés pour pouvoir réagir à la monstruosité des propos tenus, ces gens affligés n'ont souvent même plus la force de se mettre en colère et restent abasourdis devant tant de sottise. Le pire exemple de ce mécanisme m'a été raconté plusieurs fois par des parents ayant perdu un bébé de la mort subite du nourrisson. On est allé leur dire des énormités du genre : « Bah, il n'avait que trois mois, vous ne vous y étiez pas encore beaucoup attachés. Cela aurait été bien pire si vous l'aviez perdu à trois ou quatre ans ! », « Vous aurez d'autres enfants ! » ou « Faites-en un autre ! », « Pourquoi vous ne prendriez pas un chien ? »

Eh si !, malheureusement, ces remarques sont toutes authentiques ! C'est révoltant, on est bien d'accord. Cependant, curieusement, alors que tant d'inepties circulent dans les cas dramatiques, alors que nous les avons tous subies un jour ou l'autre, peu de gens reconnaissent les avoir prononcées. Je vous laisse faire votre autocritique.

En stage, lorsqu'on aborde cet aspect des choses, après les douloureux témoignages, les questions fusent : « Mais alors, que faire ? Comment aider les gens en détresse ? Que dire à quelqu'un qui est effondré et qui vit de telles difficultés ? » Rien, justement. C'est le moment d'apprendre à se taire. Il n'y a rien à dire ou très peu de choses : « Je sais, c'est très dur », « Je suis là. Tu peux compter sur

moi », « Si tu as besoin de quoi que ce soit, demande-moi. » Et bien sûr : « Si tu as besoin d'en parler, je t'écoute. »

Surtout, pour éviter ces terribles blocages d'écoute, n'ayez plus peur des vraies émotions. Elles font partie de la vie. Au lieu d'aller au cinéma en vivre de factices, vivez celles qui sont disponibles dans votre vie. Laissez vos proches trembler, pleurer, crier autant qu'ils en ont besoin, sans leur tourner le dos.

Présenter son point de vue

Enfin, un dernier blocage d'écoute vient souvent gripper les rouages de nos communications : couper la parole à notre interlocuteur pour donner notre point de vue. Avant qu'il ait terminé d'exposer ses idées, nous l'interrompons pour présenter notre avis. Ce besoin d'avoir raison exprimé par notre « moi, je » place nos interlocuteurs sur la défensive. Notre opinion ne pourra pas être entendue ou sera prise comme une contradiction.

Je me trouvais un jour dans le cabinet d'un médecin, lorsque son téléphone a sonné sur le bureau. Ledit médecin a décroché. Je ne pouvais comprendre ce que disait la personne au bout du fil, mais j'ai entendu une voix féminine. Son débit saccadé et aigu laissait supposer beaucoup d'anxiété. Le médecin a coupé la parole de son interlocutrice et dit : « Donnez-lui le médicament que je lui ai prescrit. » Alors la dame au téléphone a redit exactement la même chose. Même si je n'entendais pas ses paroles, je pouvais reconnaître une musicalité similaire au premier discours : même rythme saccadé, mêmes intonations aiguës, même anxiété... Une deuxième fois, le médecin a coupé la parole à sa patiente pour redire froidement : « Donnez-lui le médicament que je lui ai prescrit. » La personne a réessayé une troisième fois de faire passer le même message et une troisième fois, le médecin l'a interrompue d'un péremptoire : « Donnez-lui le médicament que je lui ai prescrit. » Puis il a raccroché.

Voilà le genre de communication qui procure un sentiment de perte de temps, d'incompréhension, de frustration de part et d'autre. « Elle est complètement bouchée ! », a peut-être pensé ce médecin, tandis que sa patiente est restée avec son inquiétude sur le cœur.

Il aurait suffi qu'il reformule dès la première fois : « Je comprends que vous vous inquiétiez à propos de... », avant de dire : « C'est pourquoi il faut lui donner le médicament que je lui ai prescrit », pour que le problème soit réglé en deux phrases avec une satisfaction réciproque. « Et le secret médical ? », objecteront les médecins, « vous étiez dans son bureau. » Il suffisait de ne pas citer le nom de la cliente au bout du fil pour que ce secret soit respecté. Une pathologie est anonyme.

C'est donc un principe fondamental en communication : ne présentez votre avis que lorsque vous avez résumé avec succès celui de l'autre personne !

Vous voilà maintenant capable de détecter tous les blocages de l'écoute, les vôtres comme ceux des autres, et vous savez aussi qu'essayer de parler à quelqu'un qui pratique ces blocages génère beaucoup de frustration et de mal-être.

J'imagine bien qu'en lisant ce chapitre, vous avez pu prendre conscience de votre incompétence et constater que vous avez vous-même, à de nombreuses reprises, pratiqué tous les blocages répertoriés. N'en soyez pas consterné, cette découverte est salutaire et vous avez maintenant les moyens de communiquer autrement. Les blocages d'écoute vont s'estomper progressivement, si vous restez bien attentif à offrir de l'écoute. Vous savez maintenant vous taire et ouvrir vos oreilles. Il ne reste plus qu'à apprendre comment écouter avec vos yeux et votre corps.



2003.

[3 Lire](#) *Victime, bourreau, sauveur*, du même auteur, Éditions Jouvence, collection « Pratiques », 2006

miriam bartolo <miriam67b@aol.com>



Nous le savons tous intuitivement : l'essentiel de la communication ne se situe pas au niveau verbal. C'est notre attitude globale dans la relation qui communique ce que nous avons de plus important à dire. Que valent des promesses d'amitié si elles ne sont pas suivies d'actes concrets ? Les mots ont peu de sens s'ils ne sont pas confirmés par les gestes.

Ainsi, en parallèle à notre discours verbal, notre corps parle également. Il parle par notre attitude, nos regards, nos gestes, et aussi notre voix, son timbre, son rythme, ses intonations, et même nos hésitations. C'est ce qu'on appelle le langage non verbal, et nous en sommes peu conscients, car il est difficile d'en surveiller tous les paramètres. Nous communiquons en permanence de façon consciente et inconsciente, verbale et non verbale. Le dernier postulat que je vous propose d'adopter est le suivant : « C'est le niveau inconscient de la communication qui détermine la qualité de celle-ci. »

Jacques Salomé le formule plus joliment : « Ce que tu es parle si fort que je n'entends plus ce que tu dis. » Le corps ne ment pas et a son propre discours, parallèle aux paroles prononcées. C'est pourquoi, au-delà de l'écoute verbale que nous venons d'étudier longuement, je

vous propose pour finir d'apprendre à pratiquer l'écoute non verbale, qui va vous apporter de précieuses informations sur le degré d'authenticité de vos interlocuteurs.

L'écoute visuelle

L'écoute non verbale se pratique tout d'abord par l'observation. Nos capacités d'observation sont souvent sous-utilisées au profit de l'attention que nous portons à notre propre réflexion et à nos interprétations personnelles. C'est pourquoi il est important d'apprendre à bien faire la distinction entre observer et interpréter. En général, nous observons peu et interprétons beaucoup. Pour permettre à mes stagiaires de bien différencier interpréter et observer, je leur propose souvent de pratiquer l'exercice suivant, que vous pouvez bien sûr vous amuser à faire avec vos amis, comme les précédents.

Une personne A sert de support à l'observation comme à l'interprétation. Elle se tait. Elle peut prendre différentes poses et expressions mimées ou ressenties, ou même rester immobile, au choix. Par taquinerie, en stage, on l'appelle le rôle de la potiche.

Une personne B endosse la fonction d'observateur. Elle doit décrire ce qu'elle voit sans aucune interprétation. C'est-à-dire que les mots « un peu », « légèrement » ou « très » sont proscrits, et même les verbes « sourire » ou « soupirer ». En termes d'observation, on peut par exemple dire : « Chantal incline la tête vers la droite à 45 °. Elle croise sa jambe droite par-dessus sa jambe gauche. Maintenant, elle inspire de l'air et le souffle. Les coins de sa bouche remontent vers ses oreilles... »

Une personne C sera l'interpréteur. Mais une précaution s'impose : C doit être attentif à ne pas faire d'interprétation blessante, et il doit être clair pour tout le monde avant le début de l'exercice que ses interprétations lui appartiennent et sont, par principe, totalement fausses. Il est même défendu de chercher à vérifier si elles tombent juste. La lecture de pensées ne peut en aucun cas être considérée

comme de la communication ! Ces protections mises en place, l'exercice va devenir très amusant et C peut laisser libre cours à sa créativité. Donc, C interprète et il lui est fait défense d'appuyer ses interprétations sur le moindre signe objectif. Dans le cas de Chantal, décrite plus haut, cela pourrait donner : « Chantal se demande à quoi va aboutir l'exercice. Ça l'agace et elle se ferme. Elle pousse un soupir d'exaspération, mais finalement s'amuse bien de la situation. »

La personne D est l'observateur, presque silencieux, puisque son rôle est d'émettre un bref signal sonore – « Bip ! » – quand l'observateur dérape vers l'interprétation ou que l'interpréteur cherche à justifier ses élucubrations d'un petit morceau de fait objectif.

L'enseignement de cet exercice est, d'une part, qu'il est extrêmement difficile de rester dans l'observation pure et, d'autre part, que même si on adore bien souvent être dans l'interprétation, on finit par se sentir mal à l'aise de ne pas justifier ces dires d'un signe extérieur. En parallèle, on apprend à différencier les deux, et surtout à se méfier de ses propres interprétations.

Je m'insurge au passage contre ces pseudo-sciences d'interprétation de la gestuelle. Si vous croisez les bras, cela veut dire ceci... Si vous vous grattez le nez, cela veut dire ça... On retrouve dans ce procédé le blocage d'écoute « diagnostiquer du haut de son intelligence perspicace ». « Ah, tu vois, tu as incliné la tête, donc... »

En PNL, on dit : « Si une femme croise les jambes, c'est parce qu'elle est bien comme ça. » Car, rappelez-vous, chacun de nous est unique. Comment le geste de l'un pourrait-il avoir exactement la même signification pour l'autre ? Pourquoi chercher à deviner tout seul alors qu'il est si simple de demander à l'autre, qui a l'information ? Pourquoi ne pas poser tout naturellement la question ?

« Excusez-moi, je vous vois froncer les sourcils (observation). Est-ce qu'il y a un problème ? (demande d'interprétation)

– Non, pas du tout, je réfléchissais à ce que vous me dites. C'est très intéressant. Et... »

Voilà. Au lieu d'interpréter tout seul dans votre coin que cette personne est soucieuse, vous venez d'apprendre qu'elle fronce les sourcils quand elle se concentre avec intérêt.

De même, vous voyez votre interlocuteur s'agiter, regarder nerveusement autour de lui. Au lieu d'en conclure que vous l'agacez ou que c'est un grand nerveux, demandez-lui :

« Est-ce que je vous ennue ? Avez-vous un autre rendez-vous ? Voulez-vous poser une question ou faire une remarque ?

– Euh, non. Enfin, oui. Est-ce qu'il y a des toilettes, par ici ? »

Et voilà, c'est tellement plus simple ! La personne pourra s'occuper de ses besoins naturels puis retrouver sa disponibilité. Votre conversation reprendra avec sérénité, au lieu d'être écourtée rapidement sur un malentendu.

Maintenant que vous avez perdu la vilaine manie d'interpréter, ouvrez grand vos yeux. L'observation se fait sur deux niveaux.

Au niveau de la macro-observation, nous allons considérer :

Le corps : Posture, gestes, allure...

La voix : Ton, rythme, volume, débit, hésitations...

La respiration : Haute, médiane, basse, rapide ou lente...

Au niveau de la micro-observation, nous serons plus attentifs aux micro-comportements du visage :

Mouvements Tension de la mâchoire inférieure, plissement musculaires : des yeux, froncements des sourcils...

Mouvements Ouverte, pincée, rictus plus ou moins de la bouche : prononcé, sourire

Coloration de Rougeur ou pâleur la peau :

Mouvements des yeux : **Signalent une réflexion en cours. Restez silencieux et attendez**

Alors que la personne est souvent consciente d'une grande partie de ses macro-comportements, elle ne l'est généralement pas des micro-comportements, qui sont automatiques et mis en œuvre à un niveau inconscient. C'est pourquoi toute cette microdynamique est riche d'enseignements pour l'observateur attentif.

Écouter avec son corps

Pendant que deux personnes bavardent, les corps aussi communiquent entre eux et se font passer des messages, parallèles aux échanges verbaux. Imaginez la scène suivante : une femme assise au bord d'un canapé, en larmes, toute recroquevillée sur son chagrin, une expression de souffrance sur le visage, se confie avec un rythme de voix sourd et saccadé à une amie. L'amie, confortablement installée au fond du même canapé, jambes allongées sur la table basse, mains derrière la tête, le visage détendu, reformule avec exactitude et fluidité les paroles prononcées : « Donc, si je comprends bien, ton mari t'a quittée et tu ne sais pas ce que tu vas devenir avec les enfants, ni comment tu vas leur annoncer la nouvelle. »

Avez-vous visualisé la situation ? Qu'en pensez-vous ? Oui, le rapport de confiance ne peut s'installer malgré l'exactitude de l'écoute auditive. Car le rapport passe aussi par le corps, or le langage du corps de l'amie détendue ne transmet pas de compassion. De même, imaginez qu'elle reformule les paroles sur un ton gai et dynamique. Il y aurait quelque chose d'incongru et de déplaisant dans sa reformulation, parce que pour créer un rapport de confiance de très haute qualité, l'accompagnement doit aussi se faire avec la voix (paraverbal) et le corps (non verbal). Cela s'appelle la

synchronisation.

La synchronisation

La synchronisation consiste à détecter la façon dont une personne s'exprime verbalement et non verbalement, et à communiquer avec elle en s'exprimant de la même façon. L'objectif est de pouvoir s'adapter aux styles de communication de différents interlocuteurs pour créer et maintenir un contact positif avec eux. C'est un mécanisme qui se met d'ailleurs naturellement en route lorsque nous nous sentons bien avec quelqu'un. Regardez deux personnes qui semblent en confiance l'une avec l'autre : leurs postures sont pratiquement similaires, leurs visages ont les mêmes expressions, leurs gestes s'accordent, le sourire de l'une déclenche le sourire de l'autre... Il s'agit presque d'une danse silencieuse des deux corps. Il est donc possible, lorsqu'on veut créer ce bien-être partagé, d'accorder son attention à la dimension non verbale de la communication et de mettre en route cette synchronisation de façon consciente et volontaire.

Dans mes stages, cette étape supplémentaire à la création d'un rapport de confiance fait généralement resurgir quelques réticences. L'accusation de manipulation, tel un serpent de mer, reparaît à l'idée de copier secrètement les gestes d'une personne non avertie. Or c'est exactement l'inverse. Alors arrêtons-nous quelques instants sur la communication des manipulateurs. Oui, les manipulateurs utilisent beaucoup le langage non verbal, mais pas du tout pour vous accompagner ; bien au contraire, ils l'utilisent pour vous déstabiliser. Leur langage paraverbal et non verbal est autonome par rapport à leur discours verbal, et même souvent contradictoire. Ils prétendent chercher à vous comprendre, mais vous écoutent avec un air narquois, agacé ou blasé. Le langage non verbal des manipulateurs est très expressif, mais décalé. Ils haussent les épaules, soupirent, lèvent les yeux au ciel. Ainsi, ils font passer des messages sans en prendre la responsabilité. C'est vous qui vous faites des idées ! Ils prononcent des

paroles extrêmement blessantes sur le ton de la plaisanterie. N'avez-vous donc aucun humour ? De même, ils prétendent vous aimer avec un regard de haine ou profèrent des menaces voilées sur un ton doucereux : « Je ne veux pas que tu aies peur de moi ! » D'autre part, ce sont des gens qui n'ont aucune capacité d'empathie. Plus vous serez dans l'émotionnel, plus ils seront glacés. Ils vous regarderont froidement vous débattre avec vos émotions sans avoir la moindre parole de réconfort. La manipulation est donc tout le contraire de la communication et n'inclut absolument pas la création d'un rapport de confiance. Rassurez-vous, hélas : jamais un manipulateur ne prendra vraiment le temps de se synchroniser avec son interlocuteur et de reformuler chaleureusement les paroles de quelqu'un !

Maintenant, voyons comment établir ce rapport non verbal.

La synchronisation sur la posture et les gestes

Reflétez la posture de votre interlocuteur en adoptant la même. Soyez attentif à ses gestes, ses mouvements de mains, de tête, les expressions de son visage, et reprenez-les pour souligner votre discours. Vous pouvez introduire quelques variantes. Par exemple, reflétez l'un de ses mouvements par un mouvement d'une autre partie de votre corps, en croisant les bras lorsqu'il croise les jambes ou en balançant votre pied au rythme auquel ses doigts pianotent sur le bras du fauteuil. Restez discret. Il ne s'agit pas de singer la personne qui vous parle, mais de capter sa « chorégraphie » et son rythme, personnels et uniques au monde, comme vous le savez.

La synchronisation sur la voix

Chaque voix possède un rythme, un volume, un timbre particulier. Pour synchroniser votre voix sur celle de votre interlocuteur, reflétez certaines des caractéristiques de la sienne. S'il parle plus lentement

que vous, ralentissez votre rythme, augmentez le volume de votre voix s'il parle fort, etc. En revanche, si la personne bafouille ou bégaye, ne bafouillez pas, ne bégayez pas en retour ! Tout comme pour la technique précédente, il ne s'agit pas de faire une imitation exacte de la personne, mais simplement d'aller non verbalement à sa rencontre.

La synchronisation sur l'état d'esprit

L'état d'esprit, c'est l'état émotionnel, l'humeur, la « disposition » de votre interlocuteur. Parlez le langage de la passion à un passionné. Gardez un ton strictement professionnel si c'est le sien ou adoptez un ton plus informel s'il se détend.

La synchronisation sur la respiration

L'état émotionnel se traduit également par le rythme, l'amplitude ou la localisation de la respiration (clavicules, poitrine, abdomen). Le simple fait de se synchroniser sur la respiration de l'autre donne déjà une idée assez précise de son état émotionnel. La synchronisation sur la respiration est un processus tellement naturel qu'il est fréquent qu'on se mette à suffoquer au contact d'une personne qui a des difficultés respiratoires. Cela explique aussi pourquoi il est si difficile de s'endormir auprès d'un ronfleur : son rythme respiratoire s'impose au nôtre et le perturbe.

La synchronisation se fait dans les deux sens. Lorsque le rapport est établi, après une période où vous aurez repris le langage non verbal de la personne, elle reprendra elle aussi naturellement le vôtre. C'est d'ailleurs un signe que le rapport est bien établi.

Lors d'un exercice de synchronisation, je devais reprendre les gestes d'une personne qui manipulait nerveusement son stylo. Un coup sous la table, un coup sur la table, dans un sens, dans l'autre... Bien

évidemment, en reproduisant ce geste, je percevais tout le stress de mon interlocutrice et ce n'était pas très confortable pour moi. Alors, au bout d'un moment, j'ai poussé un soupir pour échapper à l'asphyxie de sa respiration superficielle et j'ai posé délicatement mon stylo sur la table. Comme je n'ai pas cessé de l'écouter, mon vis-à-vis a peu après poussé le même soupir et, à son tour, posé son stylo devant elle. Mon calme l'avait contaminée. Ainsi, en utilisant cette possibilité d'alternance entre suivre l'autre et le conduire, vous pouvez aider une personne à se calmer. Synchronisez-vous sur sa respiration (probablement rapide ou saccadée) puis ralentissez votre rythme respiratoire lorsque le rapport est établi. La personne ralentira naturellement et inconsciemment sa respiration en suivant votre cadence et peu à peu s'apaisera. Mais si vous restez trop calme au départ en face de son émotion, vous aggraverez son état.

Cohérence et authenticité

Lorsqu'on dit de quelqu'un qu'il est authentique, c'est qu'il utilise tous ses moyens d'expression verbaux et non verbaux pour signifier le même message ou des messages qui s'accordent. Les gestes soulignent et renforcent les mots. Les discours et les actes sont en harmonie. Ces personnes ont un charisme, une sincérité qui attirent la sympathie. À l'inverse, certains ont le don de mettre les autres mal à l'aise sans pour autant qu'on puisse attribuer cela à un fait précis. Ces personnes émettent pratiquement dans tous les cas des messages contradictoires. Une grande partie de la communication est perçue et comprise au plan inconscient. D'où la difficulté à trouver précisément ce qui ne va pas. Le sentiment de malaise provient de l'incohérence du message émis. Grâce à la synchronisation, vous pourrez maintenant mesurer le degré d'authenticité de vos interlocuteurs, puisque vous serez à même de vérifier dans votre corps la pertinence et la cohérence des messages émis. Mais attention, pas de jugement de valeur : quand quelqu'un vous paraît contradictoire, rappelez-vous qu'il fait ce qu'il peut en communication et si ses langages semblent mentir, c'est

probablement avant tout avec lui-même qu'il est insincère, souvent sans le savoir.



miriam bartolo <miriam67b@aol.com>

Conclusion

Vous voilà maintenant outillé pour pratiquer une écoute de haute qualité et créer des relations saines et chaleureuses avec votre entourage.

Cependant, il est important de savoir que les outils de communication rouillent si on ne s'en sert pas. Il arrive fréquemment que les stagiaires soient enthousiastes à l'issue d'un stage, ravis de tout ce qu'ils ont appris, convaincus du bien-fondé de ces techniques... Et puis, la vie reprend son cours, ils se réinstallent dans leurs (mauvaises) habitudes et oublient de pratiquer. Il restera forcément quelque chose du stage, heureusement, quelques compétences déjà automatisées... quelques blocages conscientisés et neutralisés, mais si le stage n'est pas suivi d'une mise en pratique intensive, il aura moins d'efficacité que si vous vous appropriiez ces outils et que vous vous exercez quotidiennement.

Alors voici quelques pistes pour que la lecture de ce livre vous soit la plus profitable possible :

- Tout d'abord, ne rangez pas ce livre. Consultez-le régulièrement. Il est conçu de façon à ce que vous puissiez le lire souvent et y découvrir à chaque fois quelque chose de nouveau, car j'y aborde beaucoup d'éléments différents et complémentaires. Au début, on se focalise sur certains aspects nouveaux, étonnants ou spectaculaires. En fait, sur ceux qui nous parlent le plus au premier abord. À la lecture suivante, comme ces premiers éléments sont intégrés, on devient disponible pour se laisser interpeller par de nouvelles données, auxquelles on avait d'abord accordé peu

d'attention et ainsi de suite.

De plus, chaque nouvelle lecture vous remettra dans cette énergie d'écoute et vous remotivera.

- Ensuite, faites quotidiennement des exercices, en individualisant chaque élément. Mettre en pratique en même temps tous les outils proposés dans ce livre serait trop difficile au début. C'est comme si vous vouliez apprendre à jongler directement avec une douzaine de balles. Commencez par une notion, puis une autre, puis les deux en même temps... Choisissez-en une troisième et travaillez-la individuellement avant de l'associer à une des précédentes, puis à deux... Cela va vous obliger à rester en permanence dans la phase de compétence consciente. Mais l'écoute produit de tels miracles en communication que cela devrait être un plaisir de rester attentif à tout ce qui se passe autour de vous. Et puis les gens que vous aimez le méritent bien, n'est-ce pas ?

Voici une des façons dont vous pouvez établir votre programme d'entraînement :



Je relis le chapitre : « Les postulats de base ».

Je choisis d'être en observation (métaposition). Je m'entraîne à me taire.

J'observe la façon de communiquer de mon entourage. Je regarde fonctionner les « moi je » affamés d'attention.

Je cherche les princes dans les crapauds et les intentions positives derrière les actions. **J'essaie d'imaginer** le contenu de la bulle de mes interlocuteurs. Quelles sont leurs valeurs et leurs priorités ?



Je relis le chapitre : « Les positions de communication » . Je m'amuse à découvrir **dans quelle position de** communication se trouvent mes interlocuteurs et comment ils projettent éventuellement leur modèle du monde sur les autres.

Je défends et protège ma bulle Je peux en profiter pour y faire du ménage Qu'est-ce qui est important pour moi dans la vie ? Comment puis-je prendre soin de mon « moi je » ?

Je fais l'exercice proposé dans le chapitre avec des partenaires volontaires.



Je relis le chapitre : « L'écoute active » .

Aujourd'hui, promis, **je ne fais qu'écouter** et reformuler, toute la journée ! Ce sera une journée de voyage dans les bulles des autres...



Je relis le chapitre : « Les blocages de l'écoute » .

J'observe comment mon entourage pratique activement tous ces blocages au quotidien Je peux même m'entraîner en écoutant les gens se couper la parole à la télévision !

Je fais mon examen de conscience : Quels sont mes blocages d'écoute habituels ? Quels sont ceux que j'ai éventuellement pratiqué depuis le début de la semaine ?



Je relis le chapitre : « L'écoute non verbale ».

Aujourd'hui, **je suis** surtout **attentif** au langage non verbal des gens : leurs attitudes, leurs gestes, leurs expressions...

J'observe comment les langages non verbaux des gens s'accordent (ou non) quand ils sont en contact Je peux même couper le son de la télévision pour être encore plus attentif à la dimension non verbale de la communication.

Je me synchronise, au moins partiellement, avec chacun de mes interlocuteurs.



Je relis« les étapes de l'apprentissage » et je feuillette le livre en diagonale.

Je fais le bilan de mes mises en pratique de la semaine, sans jugement de valeur, dans un esprit d'autocritique constructive Quelles sont les compétences complètement automatisées ? Qu'est-ce que je sais déjà bien faire ? Qu'ai-je encore appris et compris sur moi, sur mes interlocuteurs, sur la communication en général ? Quelles incompétences me suis-je encore découvert cette semaine, comme autant de nouvelles pistes de travail...

J'utilise ce bilan pour préparer un nouveau programme de travail pour la semaine prochaine.



Repos !

Ce programme est particulièrement intensif. Vous pouvez le diviser, ne prendre qu'une seule notion par jour et étaler le tout sur un mois complet. L'essentiel est de rester mobilisé !

Si vous avez besoin de vous motiver pour mettre en place votre programme d'entraînement, sachez que savoir écouter fait gagner du temps, mais aussi de l'argent. Tous les commerciaux que j'ai formés à une écoute chaleureuse ont vu leur chiffre d'affaires augmenter de 30 %, tandis qu'ils n'avaient en parallèle, pratiquement plus besoin

d'argumenter.

Un de mes stagiaires a mis ses capacités d'écoute toutes neuves au service de son patron, qui se faisait un petit coup de déprime et de découragement. Pour avoir su écouter et comprendre les difficultés de son directeur, il s'est vu gratifier d'une augmentation de salaire de 150 euros par mois. « Ton stage est déjà rentabilisé ! » m'a-t-il dit en riant. Une autre de mes stagiaires a mis ses nouvelles capacités à comprendre la bulle de l'autre au service d'un entretien d'embauche particulièrement délicat et a pu négocier ainsi son changement d'entreprise dans d'excellentes conditions financières.

Mais pour moi, la meilleure motivation qu'on puisse avoir à écouter est la suivante : L'écoute assainit et pacifie les relations humaines. Or, les relations harmonieuses sont une des composantes essentielles du bien-être des humains. Chaque communication améliorée avec soi ou avec autrui est un pas vers le mieux-être collectif et la paix dans le monde.

Je suis sûre que lorsque tous les parents et tous les enseignants seront formés à la communication et transmettront aux enfants l'art d'établir des relations saines et constructives avec leurs semblables, l'humanité sera sauvée.

C'est pourquoi je vous remercie d'avoir lu ce livre.

Écoutez bien !

www.editions-jouvence.com

miriam bartolo <miriam67b@aol.com>